
العادات
السبع
للناس الأكثر فاعلية
ستايفن براند كيفى

العادات السبع..
للناس الأكثر فاعلية

إعداد:
ستايفن براند كيفى

الإشراف العام
وائل سمير

الناشـــر
دار الخلـود للتراث
42 سوق الكتاب الجديد ـ العتبة ـ القاهرة
تليفون: 0181607185 ـ 25919726 فاكس: 25102954
E-mail: dar_alkholoud@yahoo.com

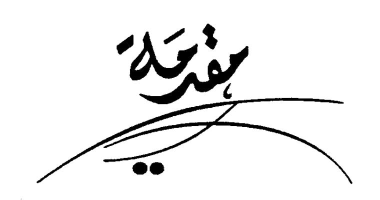
الإخراج والتنفيذ الفنى
رواق
3036809

رقم الإيداع: 2010/4850
الترقيم الدولى: 977-6177-34-0



ستايفن براند كيفي

الخلود للتراث
للنشر والتوزيع



كثيرون يتحركون وفقاً لما تمليه عليهم الظروف، أما السباقون المسيطرون فتحركهم القيم المنتقاة التى تتشربها نفوسهم وتصبح جزءاً من تكوينهم، ولكى تكون سباقاً يجب أن تعمل على تغيير الظروف بما يخدم أهدافك، لا أن تغير أهدافك وفقاً لما تمليه الظروف.

هذا يعنى أن تبدأ ولديك فهم واضح وإدراك جيد لما أنت ماض إليه، أن تعرف أين أنت الآن ؟ وتتحقق من أن خطواتك ماضية فى الطريق الصحيح .

نحن جميعا نلعب أدواراً متعددة فى حياتنا لكن تحديد الهدف أو الرسالة يجعلنا اكثر دقة فى معرفة الطريق الصحيح .

نظم أمورك واتخذ إجراءاتك على أساس الأسبقيات.. الأهم ثم المهم . يجب التركيز على الأمور الهامة وغير العاجلة لمنع الأزمات وليس لمواجهتها.. ومفتاح الطريق لتحقيق هذا الهدف هو تفويض السلطة والاختصاصات.

ليس ضرورياً أن يخسر واحد ليكسب الآخر، هناك ما يكفى الجميع، ولا داعى لاختطاف اللقمة من أفواه الآخرين .

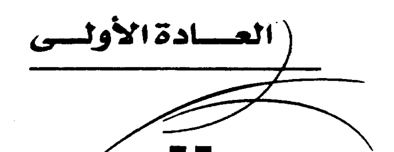
إذا أردت أن تتفاعل حقاً مع من تعاملهم، يجب أن تفهمهم قبل أن تطلب منهم أن يفهموك ...

كن منتمياً للمجموع عاملاً من أجله .... المجموعية ليست مجرد الجماعية، لأن نتاج العمل من أجل المجموع سيكون أكبر وأكثر من مجرد حاصل جمع نتاج أعضاء المجموعية .المجموعية هى ١+١=٨ أو ١٦ وربما ١٦٠٠.

لكى تكون فعالاً يجب أن تجدد قوتك ومقدراتك متمثلةً فى الأبعاد الأربعة للذات الإنسانية " الجسم، العقل، الروح، العاطفة " وهذا يتطلب تنمية الجسم بالرياضة، وتنمية العقل بالمعرفة والثقافة، وتنمية الروح بالإيمان والقيم، وتنمية العواطف بالتواصل مع المجتمع وصولاً إلى المنفعة المتبادلة وشحذاً لملكات الانتماء.

هذه العادات السبع للناس الأكثر فاعلية والتى سنفصل الشرح عنها وعن كيفية اكتسابها فى هذا الكتاب.

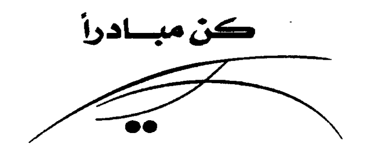
■■■



العــادة الأولــى



كن مبــادراً



مبادئ الرؤية الذاتية:

تعريف إدراك الذات:

هى القدرة على التفكير فيما نفكر بهكأن نفكر فى الحالة المزاجية التى نحن عليها الآن فهذه القدرة هى السبب فيما حققه الإنسان من الإنجازات البارزه من جيل إلى جيل وبفضل هذه المقدره الإنسانية المتفردة فى إدراك الذات يمكن لنا إعادة النظر فى تصوراتنا الذهنية لتقرير ما إذا كانت مبنية على الحقائق أو المبادئ أو ما إذا كانت ناجمة على التكيف والظروف.

المرآة الإجتماعية:

إن إنعكاس التصور الذهنى الإجتماعى السائد يفيدنا بأننا محكومين إلى حد بعيد بالتكيف والظروفوأنه ليست لنا أية سيطرة على هذا التأثيرفإن ذلك يخلق لنا خريطة مغايرة تماماً.

وفى الواقع هناك ثلاث خرائط اجتماعية_ثلاث نظريات عن الحتمية لشرح طبيعة الإنسان:

١ - الحتمية الوراثية: وهى أن أجدادنا هم المسؤولون عمانحن فيه.أى أنهم مثلاً هم السبب فى العصبية التى تتتابنا.

٢ - الحتمية الجسدية: وهى أن أبأءك هم الذين فعلوها بك.أى أن التجربة التى مررت بها فى نشأتك وطفولتك تركت آثارها العميقة على توجهاتك الشخصية وعلى مكونات شخصيتك، فأنت تخشى أن تواجه المجتمع.

٣ ـ الحتمية البيئية: وهى أن هناك شخص ما فى البيئة المحيطة بك هوالمسؤول عن وضعك الحالى كرئيسك فى العمل.

وجميع هذه الخرائط تستند إلى نظرية المنبه/الاستجابة وهى أننا مجبرون على الاستجابة بطريقة معينة إزاء منبه معين.

مابين المنبه والاستجابة:

مابين المنبة والاستجابةللإنسان حرية الأختيار.ففى داخل هذه الحرية على الإختيار تكمن الملكات الطبيعية التى تجعلنا بحق منفردين بإنسانيتنا وهى:

١ ـ إدراك الذات

٢ ـ الخيال: وهى القدرة على أن نخلق فى عقولنا صورة فيما وراء واقعنا الذى نعيش فيه.

٣ ـ الضمير: وهو الإدراك الباطنى العميق للصواب والخطأوللمبادئ التى تحكم سلوكنا.

٤ ـ الإدارة المستقلة: وهى القدرة على الفعل تأسيساً على إدراكنا الذاتى، متحررين من جميع المؤثرات الأخرى.

إن الملكات الطبيعية المتفردة التى نتمتع بها تسمو بنا عن عالم الحيوان وبقدرما نستطيع ممارسة وتطوير هذه الملكات بقدر مانكتسب القوة على تحقيق إمكاناتنا لإنسانية المتفردة الكامنه داخلنا وفيما بين المنبه والاستجابة تكمن أعظم قوانا على الإطلاق - حرية الأختيار.

تعريف روح المبادرة

المبادرة تعنى أننا مسؤولون عن حياتنا وأن سلوكنا هو التعبيرعن قراراتنا وليس عن ظروفنا وأننا نستطيع أن نخضع المشاعر للقيم وأننا نملك المبادرة والمسؤولية لصنع الأحداث، ونعنى بالمسؤولية هى قدرتنا على إختياراستجابتنا.

فالأشخاص الذين يملكون روح المبادرة العالية يدركون هذه المسؤولية، فهم لا يلقون اللوم على الملابساتأو الظروف أو التكيف لتبرير سلوكهم على العكس من ذلك الأشخاص الأنفعاليون الذين تسوقهم المشاعر والملابسات والظروف والبيئة المحيطة بهم.

ولذلك فإن أكثرالأمور أهمية يكمن فى كيفية استجابتنا لما نخوضة من تجارب فى الحياة، فما يلحق بنا من الأذى ليس هو مايحدث لنا .

ويرى فكتور فرانكل أن هناك ثلاث قيم مركزية فى الحياة:

١ ـ التجريبية وهى التى تحدث لنا .

٢ ـ الإبداعية وهى التى نوجدها فى الواقع.

٣ ـ الإتجاهيه وهى استجابتنا فى الظروف الصعبه.

امتلاك المبادرة:

إن طبيعتنا الأساسية هى أن نكون فاعلين وليس أن نكون عرضة لأفعال الآخرين فمعظم الناس يظلون منتظرين حدوث شىء ما أوان يأتى أحد ليهتم بهم.غير أن الذين ينتهى بهم المطاف إلى تقلد وظائف جيدة هم أولئك الذين يملكون روح المبادرة، الذين يكونون هم أنفسهم حلاً للمشكلة وليسوا المشكلة ذاتها، ويقبضون على المبادرة لفعل كل ماهو ضرورى ومنسق مع المبادئ السليمة من أجل أداء المهمة.

كن فاعلاً لامفعول عليه:

المبادرة هى أن تضع على عاتقك مسؤولية أن تبادر بالفعل، وإذا ما انتظرت حتى تكون أنت نفسك هدفاً لفعل الأخرينفسوف تكون عرضة لأفعال الأخرين.

الإستماع إلى لغتنا:

لغتنا هى مؤشرحقيقى للدرجة التى نرى بها أ نفسنا كأفراد يمتلكون روح المبادرة.

فاللغة التى يستخدمها الأنفعاليون تحلهم من تحمل المسؤولية، كأن يقول"لا أستطيع فعل ذلك.ليس لدى الوقت له" .فتنبثق تلك اللغة من تصور ذهنى أساسى للحتميةوتكمن فى تحويل المسؤولية.

لست مسؤولاً، غير قادر على اختيار استجاباتى.

إن إحدى المشكلات الخطيرة بلغة الأنفعالية هى أن مشاعرهم ضحايا أنفسهم وانهم لايملكون من أمور أنفسهم شيئاً وليسوا مسؤولين عن حياتهم بل أنهم يلقون باللوم لما وصلوا إليه على عناصر خارجية.

دائرة الهموم/ دائرة التاثير:

هناك طريقة ممتازة أخرى لتصبح أكثر إدراكاً ذاتياً بشأن الدرجة التى بلغناها من روح المبادرةوتتمثل فى النظر إلى الأمور التى نركز فيها وقتنا وطاقتناولكل منا أفاق متسعة من الهموم فبإمكاننا فصل تلك الهموم التى ليس لنا إزاؤها أى إنخراط عقلى أو وجدانى خاص وذلك بصنع "دائرة الهموم".وإذا نظرنا إلى تلك الأشياء داخل دائرة الهموم الخاصة بنا يتبين بوضوح أن هناك بعض الأشياء التى ليس لنا عليها أى تحكم فعلى، وغيرها مما لايمكن إزاءها شيئًا ويمكننا تحديد تلك الهموم الداخلة فى المجموعة الثانية بدائرة أصغر هى "دائرة التأثير".

وبتقريرأى من هاتين الدائرتين هى مركز معظم وقتنا وطاقتنا يمكن لنا أن نكتشف الكثير عن درجة روح المبادرة التى لدينا.

المبادرون الانفعاليون

يركز ذوو روح المبادرة جهودهم فى دائرة التأثير، إنهم يبذلون الجهد فى الأشياء التى يمكن لهم فعل شىء إزاءها لذلك تزداد دائرة تأثيرهم.

يركز الأنفعاليون جهودهم فى دائرة الهموم، إنهم يركزون فى نقاط الضعف لدى الآخرين وعلى الظروف التى ليس عليهاأى سلطان ويسفر عن تركيزهم هذا على الشعور المتزايد بأنهم ضحايا، ولذلك تنكمش دائرة التأثير.

لذلك فإن الأشخاص الذين يملكون روح المبادرة العالية يكون لهم دائرة هموم هى على الأقل فى نفس إتساع دائرة التأثير ويقبلون تحمل مسؤولية استخدام تأثيرهم بشكل فعال.

مباشر، غير مباشر، وفاقد للسيطرة:

تقع المشكلات التى تواجهها فى أحد ثلاث مجالات:

المشكلة والحل

١ ـ سيطرة مباشرة وهى المشكلات التى تشمل سلوكنا الشخصى.

٢ ـ السيطرة الغير مباشرة وهى المشكلة التى تشمل سلوك الاخرين.

٣ ـ فقدان السيطرة وهى المشكلة التى لانملك إزاءها شيئاً مثل ماضينا.

ويتم حلها بإيلاء الأهتمام لعاداتناومن الجلى أنها تقع فى إطار دائرة نفوذنا، وتلك هى"الانتصارات الشخصية"للعادات ٣، ٢، ١

ويتم حلها عن طريقة تغيير طرقنا فى التأثير وتلك هى "الإنتصارات الجماعية"ل لعادات ٦، ٥، ٤

ويتم حلها بتقبل المشكلة بصدق وهدوء وتتعلم أن تتعايش حتى ولو لم تحبها وسواء كانت المشكلة مباشرة أو غير مباشرة أو لاسيطرة لنا عليها فإننا باستطاعتنا تغيير عاداتنا وطرقنا فى التأثير وتغيير الأسلوب الذى به نرى مشكلاتنا الخارجية عن نطاق سيطرتنا هى جميعاً داخل دائرة تأثيرنا.

التملك والكينونة:

إن أحد الطرق لتقرير أية دائرة يكون اهتمامنا متعلقاً بها تتمثل فى التمييزبين التملك والكينونة:

دائرة الهموم ـ دائرة التأثير

تزخر بمفردات التعبير عن التملك.

مثل "سأكون سعيداً لدى سداد ثمن منزلى"

أو "لوكان لدى زوج أكثر صبراً"

تزخر بتعبيرات الكينونة.

مثل" أستطيع أن أكون أكثر صبرا"، "أكون عاقلاً"، "أكون محبا"

هناك طرق عديدة جداً للعمل فى إطار دائرة التأثير:

١ ـ أن تكون مستمعاً أفضل

٢ ـ أن تكون موظف، أكثر تعاوناً وإخلاصاً.

٣ ـ وأفضل شىء يتميز بروح المبادرة يمكن أن نفعله هو أن نكون سعداء.

الالتزام والمحافظة على الالتزام:

يحتل موضوع الالتزامات والوعود والمحافظة عليها مكانة القلب فى دائرة تأثيرنا إن الالتزامات التى نقطعها على أنفسنا أو لغيرنا وتمسكنا بهذه الالتزامات هو الجوهر وأكثر الوسائل وضوحاً.

●●●

مقومات المبادرة

المحك الحقيقى للإيجابية هو الناس ومفتاح الناس قوة وثقة حتى تعطى لنا إيجابية فى التعامل. والسؤال الآن هو كيف نتمتع بالقوة والثقة فى تعاملنا مع هؤلاء الناس؟

للوصول إلى إجابة هذا السؤال لابدّ من فهم هؤلاء الناس أى فهم الطبيعة الإنسانية وقواعدها التى تكمن وراء هذا السلوك الإنسانى خاصة أنّ الدراسات العلمية قد أثبتت أن الإنسان لو تعلم كيفية التعامل مع الآخرين فإنّه بذلك يكون قد قطع ٨٥٪ من طريق النجاح فى أى عمل وليس هذا فحسب وإنما أيضاً ٩٩٪ من طريق السعادة الشخصية أى مزيداً من الثقة بالنفس وإيجابية أعلى وبالتالى تكمن هذه القوة والثقة فى خفايا وأسرار.

السر الأول: حب الذات

مادمنا بصدد التعامل مع البشر فمبدئياً لابدّ أن نعرف أن كل الناس تحب ذاتها وتهتم بنفسها أكثر من أى شىء آخر وأنهم ـ أىّ الناس ـ يريدون أن يشعروا دائماً أنهم مهمون

فى هذه الدنيا ويشكلون شيئاً ما فى هذا المجتمع وأخيراً هناك دائماً شوق داخل كل إنسان أن يحظى بتقبل الآخرين له.

فاعلم أن كل الناس أسرى جوع حب الذات.

ومن الآن فصاعداً افهم طبيعة النفس البشرية التى تتعامل معها ودعها تتحدث عن نفسها وتعتز بما فعلت وتفعل، هذا سيساعدك كثيراً فى التعامل وبالتالى فهمك للطريقة التى يتصرفون فيها وسوف يساعدك هذا على تطوير سياسات وخطط تعاملك معهم وبالتالى المدخل إليهم.

السر الثانى: الانتصار على النفس

عرفنا فى السر الأوّل كيف نشبع جوع حب الذات لدى الناس ولكن هذا لن يكفى للوصول إلى ما نريد فلابدّ من دعم آخر هنا هو أن تدفع هؤلاء الناس لأن يشعروا بأهميتهم فى هذا الكون فلا يكفى فقط أن تدعهم يتحدثون عن أنفسهم بل تدفعهم دفعاً نحو أنفسهم، نعم نحو أنفسهم هو وذلك يتأتى من خلال أن:

- تقنع نفسك بأن هؤلاء الناس لهم فعلاً أهمية وأنهم مهمون، إنك إن فعلت هذا ستجد أن هذا الأمر قد تسرب إلى مَن تتحدّث معه - حتى وإن لم تحاول إقناعه بأنه مهم فعلاً - وسيجد الإخلاص طريقه إلى هذا الشكل.

- وستجد أن أكثر من يؤثر فى الآخرين هم أولئك الذين يؤمنون بأهمية هؤلاء الآخرين ويرون فيهم أشخاصاً مهمين بالفعل.

- تقوم بملاحظة الأشياء المهمة أو التى يهمك أمرها أن تعرفها عن الآخرين حتى يلحظوا أنك تهتم بهم، فمجرد تذكر مناسبة سعيدة لأحد الأشخاص وتقوم بتهنئته عليها سوف يلاحظ مدى اهتمامك به وتتوهج مشاعره تجاهك ويصبح أكثر وداً وتعاوناً معك وهذا ما تبغى الوصول إليه.

- تستسلم له، أى يشعر أنك وقعت أسيراً لما يقوله وتنبهر بما تسمع وبالتأكيد سيشعر أنه قد ترك انطباعاً جيداً فى نفسك وأثر فيك وعند هذا سيعتبرك واحداً من أذكى خلق

الله وواحداً من أكثر البشر أدباً ولطفاً على الإطلاق. وهذا بالتأكيد يبعدك عن التعالى على الناس.

- وإياك أن تواجه كلامه عن نفسه بسخرية أو بكلام ممثال له نفس الأهمية وإلا فيسعد عنك وتنقلب القوة والثقة إلى ضعف وخذلان.

- ولا تحاول الانتصار فى هذه المعركة فإذا توهمت أنك إنتصرت على ما أمامك فالحقيقة هى هزيمة لك وهزيمة مُرة، وإذا انتصرت على نفسك انتصرت على الآخرين وفزت وفازوا معك.

- السر الثالث: الصوت الدافئ

ما هو رأيك لو وقفت أمام مرآة وابتسمت ابتسامة صافية، ماذا سوف تجد؟

رجل صاحب ابتسامة رقيقة تتمنى أن تراه باستمرار فهو روح التفاؤل.

بينما لو رأيت رجلاً آخر صاحب تكشيرة عظيمة وملامح حديدية، ماذا ستقول؟

لا أحب أن أنظر إلى هذا الشخص فهو رجل لا يطاق شرس صعب المراس.

وهكذا أنت فى تعاملك مع الآخرين، كلما كان صوتك هادئاً دافئاً وملامحك صافية ستجد ردود الآخرين هادئة دافئة صافية ذات طباع ملائكية ترفرف على أغصان الشجر، وإن فعلت العكس ستجد ما بذرت وستحصد ما زرعت.

إنك إن سيطرت على نفسك سيطرت على الآخرين.

السر الرابع: الشخصية الجذابة

شخصيتك سوف تحقق لك الكثير، فالجاذبية والديناميكية بوسعهما أن يجعلا الآخرين يحبونك. فالناس لا تحب المترددين والفاشلين ولكن ينجذبون نحو الذين يعرفون عنهم ماذا يريدون ويتوقعون الفوز والواثقين من أنفسهم ويؤمنون بها وببساطة يمكن أن يتم ذلك من خلال أن:

- اجعل خطواتك ذات جرأة وكن واثقاً من نفسك وعيناك متطلعتين إلى هدف ما تستطيع أن تحققه لنفسك وبنفسك.

- صافح الآخرين بثبات وحزم غير مبالغ فيه وابتعد عن المصافحة بأيد رخوة فهى سمة من سمات غير الواثقين من أنفسهم، وكذلك الابتعاد عن المصافحة بأيد قوية فقد تشعر الآخرين أنك إما أن تكون شخصياً متغطرساً متسلطاً أو أنك تخدعهم بقوة شخصيتك وتنقصك الثقة بنفسك.

- ارفع رأسك إلى أعلى وافرد كتفيك وامش بخطى ثابتة.

- اجعل نبرة صوتك تعبر عن الثقة حتى يصل إلى الناس قبل أفكارك فهو الذى يقوم بتوصيل مشاعرك وعليه يحدد من يسمعك هل تتحدث بصوت ينم عن الشجاعة والإقدام أم اليأس والشجن والدموع وكذلك تكلم بوضوح وبلا تردد.

- كن ذا لياقة فإذا أردت التمتع بالقوة والثقة وتكتسب حب الناس كن شغوفاً بهم، فلا تجعل لسانك يخونك قط فإن القدرة على الكلام مع اللياقة تزيدك طلاوة وتزيد من قوة تأثيرك فى الناس على اختلافهم.

- أضف صفة الحماس إلى شخصيتك وتصرف بحماس وتبن مواقف وتصرفات يريد الطرف الآخر أن تقوم بالتعبير عنها فأنت لن تستطيع أن تصل لشخص لأمر ما لم تكن متحمساً أصلاً لهذا الأمر الذى تريده فعندما تكون متحمساً ويعرف مَن أمامك بحماسك فإنّه سوف يريد هذا الأمر ويرغبه فالحماس مُعدٍ.

- عليك أن تصبر على الآراء والأفكار التى ترى فى قرارة نفسك أنها غير متفقة معك فإن من أسرار الشخصية الجذابة الإصغاء الواعى المشوب بالتقدير والعطف لآراء الآخرين وتقبل الآخرين ودعهم يتمتعون بالاسترخاء عندما يعرضون وجهات نظرهم وأن يكونوا فى مأمن من نقد الآخرين لهم.

- لابدّ لك من المرح والإشراق والتفاؤل فلهذا يحبك الآخرون ويلجأون إليك ويحبون صحبتك.

- كن ذا مظهر لائق فالمنظهر اللائق يكسبك احترام النفس والإحساس بالثقة والاطمئنان، فالرجل الذى تشيع الفوضى فى هندامه لابدّ أن تشيع الفوضى فى تفكيره كذلك.

- لا تكن تقليدياً عند الثناء والمجاملة.

السر الخامس: إنشاء الانطباع الأولى الجيد لدى الآخرين

إن أوّل كلمات تنطق بها أو مواقف تتخذها فى البداية إنما تشكل النغمة الأساسية للموقف بصورة مطلقة، ويكون من الصعب بمكان أن تدفع من أخذ عنك انطباعاً سيئاً من البداية إلى تغيير ذلك عنك ولذا لابدّ من:

- البدء بنغمة أساسها المودة وبالتبعية سيصبح اللقاء ودوا ودافئاً.

- سوف يتقبلك الطرف الآخر حسب تقييمك لنفسك، فإذا كنت ترى نفسك فاشلاً فهذا يعنى أن تطالب الآخرين بأن يعتبروك فاشلاً ويتعاملوا معك على هذا الأساس.

- مكن الآخر من أن يعرف أنه قد ترك فى نفسك انطباعاً جيداً عنه.

- يحكم الآخرون عليك من خلال آرائك فى كل الأشياء مثل عملك ومؤسستك وآرائك فى رئيسك وزملائك ورجالك.. وليس من خلال رأيك فى نفسك فقط.

- كن إيجابياً وحول المقابلة إلى جو إيجابى يكن الانطباع إيجابياً ولا تفعل العكس.

- إذا كنت تريد الإجابة عن أسئلة ما بـ "نعم" فلماذا تسأل أسئلة الإجابة عنها بـ "لا".

- لا توجه أسئلة تعنى ضمناً أنك تتوقع متاعب أو تسعى إليها.

- كن بشوشاً ودوداً.

السر السادس: الودّ الفورى والصداقة السريعة

هل سمعت عن الودّ الفورى وتكوين الصداقات من أوّل لحظة، ذلك هو السحر الخاصّ القادر على إفشاء شعور بالمودة فى الآخرين بسرعة وبالتالى يقربك من هدفك ولذلك عليك بـ:

- عدم الخشية أو الخوف من أن يقوم الطرف الآخر بصدك، قم ولا تخف وخذ المبادرة.

- تذكر دائماً أن معظم الناس تواقون إلى الودّ والصداقة مثلك تماماً.

- لا تقم بامتهان نفسك من أجل استثارة مشاعر الودّ فى نفوس الآخرين أو أن تبدو وكأنك تسعى أن تكون جذاباً ولطيفاً.

- حافظ دائماً على شيئين مهمين: الهدوء والابتسامة.

والابتسامة الخالصة الطيبة المريحة الصادرة من أعماقك، والناس يستطيعون أن يميزوا ما بين الابتسامة الحقيقية الخالصة وبين المزيفة، فإن وجدوا الأولى دفعهم هذا إلى الإحساس بالودّ والمودّة.

السر السابع: انتقاء الكلمات الجيّدة

إن نجاحك فى الوصول إلى القوة والثقة مع الناس غالباً ما يعتمد على ما تملكه من مقدرة على التحدث واختيار الكلمات المناسبة، فكلما كان اختيارك جيداً للكلمات استطعت أن تصل إلى كيمياء الشخصية التى أمامك وببساطة.

- إذا كان حديثك مع شخص ما لأوّل مرة ابدأ بكلمات تبعث على الدفء عن طريق الأسئلة البسيطة أو الملاحظات الواضحة مثل الاسم، الحالة الاجتماعية، العمل، الأحوال الجوّية، الهوايات المفضلة، أهم كتاب غير من حياته، أفضل شخصية تأثر بها، اللون المفضّل، الطعام الذى يتمنى دائماً أن يأكله وستجد من هذا الحديث البسيط أن هناك حديثاً ودّياً بدأ مع هذا الشخص كتاباً مفتوحاً أمامك اقرأ فيه ما شئت فأنت تعرف من هو وماذا يحب وعليك أنت الباقى حتى تتآلف معه.

- لا تستخدم كلمة "أنا نفسى" أو "أنا شخصياً" بل عليك بـ "أنت نفسك" للطرف الآخر...

- وجه الأسئلة التى تهم الآخرين: لماذا، أين، كيف؟.. كيف استطعت أن تنجح فى هذا؟ ماذا تقول عندئذ؟.. إلى غير ذلك من الأسئلة التى تكسبك سمعة أنك واحد من أمتع المتحدثين.

ـ تحدث عن نفسك عندما يدعوك الطرف الآخر لذلك ولا تفرض نفسك وحديثك عليه.

السر الثامن: جذب الآخرين نحو وجهة نظرك

الوضع الطبيعي أنك عندما تصادف رأياً معارضاً لوجهة نظرك هي أن تناقش وتجادل، وبالتالي تتمنى أن تتغلّب عليه بطريقة أو أخرى، المهم أن يقتنع، كما أنه من الطبيعي أيضاً أن تأخذ الأمر بمثابة تهديد وصفعة موجهة لذاتك، وعليك أن تقوم بالرد بما ينال من ذاتك ويتملكك الانفعال، والمهم هنا هو الفوز حتى ولو بالقوة أو بتكسير عظام الطرف الآخر، لا، لن تملك الناس عند ذلك وإنما سيسحقونك تحت أقدامهم، ولذا لابدّ من:

ـ الاستماع والإصغاء الجيد لما يعرض الطرف الآخر لوجهة نظره ولا تقاطعه أثناء عرضه، وأعد عليه بعض النقاط التي قام بعرضها، وإذا انتهى أسأله عما إذا كان هناك ما يحب أن يضيفه، اجعله يشعر تماماً بأنّك مهتم بوجهة نظره تماماً.

ـ لا تتسرّع بقول كلمة "لا" بل خذ لحظة للتفكير وأشعره بذلك حتى تعطي لديه انطباعاً بأنك فكرت ولم تتسرّع، ولا تزد من مدة التفكير فيظن أنك تتهرب أو حدث نوع من الارتباك النسبي لما قاله.

ـ ادرس كل النقاط التي يعرضها الآخر وستجد بها بعض نقاط تلتقي بها معه، اعترف بها وسلم بصحتها وليس من المفيد أن تعارضه في كل النقاط التي تحمل وجهة نظره، وعندما ترى أن جميع نقاطه ووجهة نظره غير صحيحة لديك وافقه على بعض النقاط البسيطة وغير المهمّة وعندها سيصبح لديه ميل أكثر للتسليم بوجهة نظرك.

ـ عندما تبدأ في عرض وجهة نظرك كن هادئاً ولا تنفعل ولا تهدد ولا تلوح باستخدام القوة.

ـ إذا قمت بتغيير وجهة نظر الطرف الآخر دعه يحفظ ماء وجهه ولا تحرجه وإلا فلن يخرج عن نطاق وجهة نظره السابقة، وافترض أمامه أنك لو كنت مكانه لتبنيت وجهة

نظره فى ظل ما كان متوافرا من معلومات وحاول دائماً تجد مبرراً لوجهة نظره أو لخطئه إن كان مخطئاً.

السر التاسع: مدح الآخرين والثناء عليهم

عليك أن تعرف أن المدح والثناء لهما مفعول السحر فى النفس البشرية، فالجميع يستجيب لهما ويسعد بهما وتهيم روحه فى السماء من فرط الرضا والانبساط، كل هذا يتم وبكلمات بسيطة.. فقط:

- اجعل مدحك صادقاً وخص من تمدحه به ولا تداهنه أو تتملقه.
- عبر عن مدحك بوضوح ولا تتردد ولا تفترض أنه يعرف أنك تمدحه.
- إذا كانت مجموعة من الأفراد ليكن مدحك لهم فرداً وبأسمائهم وليس بالجملة "شكراً لكم جميعاً".
- انظر إلى من تمدحه وتطلع إلى عينيه.
- ابحث عن عمد عن الأشياء التى يمكن أن تمدح عليها الغير.
- صب مدحك على الشىء الذى قام به الشخص وليس الشخص ذاته، فالأوّل يمكنك من الحصول على مزيد من النتائج، والأخير يشعر من تمدحه بالمجاملة والإحراج والزهو.

– السر العاشر: العزف على أوتار القلوب

لن تستطيع أن تعزف لحناً مميزاً يدخل إلى قلوب من تريد إلا إذا أجدت هذا العزف وخرج من قلبك أنت أولاً وهذا العزف بدايته ليست لدى الطرف الآخر وإنما لديك، فأنت لن تستطيع أن تفهم أى شخص ما لم تكن راغباً فى الإنصات إليه بعناية وتعاطف وصبر.

وهذا الإنصات يجعلك عازفاً ماهراً بحق، لماذا؟

لأنّك بإنصاتك الصبور العطوف إليه إنما تقول له: إنك جدير بالإنصات لك وتستحق ذلك، هنا أنت تزيد من درجة اعتزازه بنفسه وهذا هو بداية العزف على وتر قلبه بكل

خلجاته وسكنات جسده، وعلى العكس تماماً إن فعلت ذلك ولم تنصت له بكفاءة وبكل حواسك كان عزفك شاذاً ناشزاً عن كل معايير اللياقة واللباقة وجاء أثرك عكسياً.

ـ وحتى يتسنى إجادة هذا العزف لابدّ من:

– النظر إلى وجه الشخص الذى يتحدث والتركيز جيداً فيه بغير بلاهة أو برود فى الوجه وملامحه.

– أظهر من الحركات الجسدية ما يعبر عن متابعتك الجادة لما يقول مثل: قول نعم أو إيماءة برأسك أو رد تفهم وتعى هذا تماماً.

– أطلق بعض الأسئلة الإيضاحية حول الموضوع فهذا يشجع المتحدّث على الاستمرار ويعطيه الانطباع بأنك معه بكل حواسك، شريطة أن يكون السؤال منطقياً وفى موقعه.

– لا تقاطع، لا تقاطع، لا تقاطع.

– لا تخرج عن موضوع الحديث فى موضوعات متشعبة من جانبك.

– انتق من الكلمات التى قالها المناسب ورددها مرة أخرى بالتأكيد على كلامه.

– قاوم كل ما يشتت ذهنك ويصرفك عن المتحدث حتى وإن كان حديثه مملاً ركز على المحتوى ولا تلتفت لأخطائه.

●●●

تسويق الذات

قد يستهجن البعض مصطلح تسويق الذات ويبدر إلى ذهنه معانى سلبية كالإلحاح واستجداء الآخرين، أو يظن أن تسويق الذات هو سلوك البائسين، غير أن الحقيقة أن هذا المصطلح ليس إلا إحدى عمليات تطوير الذات، وهو أمر ليس غريبا على من يطمحون إلى النجاح فى حياتهم المهنية.

فى البداية علينا أن نزيح عن "تسويق الذات" تلك السمعة الشائنة ونؤكد على أن هذه الممارسة ليست تفريطا أو إفراطا فى كرامة الفرد كما قد يظن البعض، خاصة من

أصحاب الشخصيات المتحفظة، فممارسة تسويق الذات تنبع من إدراك الفرد لأهمية عرض مهاراته، وإدراكه أن من يسوق مهاراته وشخصيته هو من يحصل على انتباه الإدارة بصورة واضحة، وذلك حين يتحدث بواقعية دون ادعاء أو نرجسية.

هل أنت مقتنع بفكرة تسويق الذات؟ قد يستمر البعض منكرا لأهمية هذه الخطوة ظنا منه أن عمله وحده هو الذى سيؤهله إلى لفت الانتباه والترقى، مضيعا على نفسه العديد من الفرص التى ولت عنه بسبب جهل الآخرين به أو بمهاراته.

لإدراك أهمية تسويق الذات علينا أن نجيب على هذه الأسئلة:

- كم فرصة تضيع من يدى بسبب جهل الآخرين بشخصيتى وبمهاراتى، وعدم إعلامى بهذه الفرص؟

- إذا لم أتحدث عن نفسى وعن مهاراتى.. من سيتحدث غيرى؟

- إذا لم أقتنع بمهاراتى للدرجة التى تدفعنى إلى تسويقها .. من سيهتم؟

إن الخطوة الأولى فى ممارسة تسويق الذات هى الاقتناع أولا بالفكرة.. وقد يتساءل البعض: هل حس تسويق الذات يولد بالفطرة مع الإنسان؟ الإجابة: لا..، بل هى ممارسة تتولد من رغبة الإنسان فى النجاح ومشاركة الآخرين فى هذا النجاح، وهو ما يدفعه إلى المبادرة وعرض مهاراته وشخصيته.

وكى تنجح فى تسويق ذاتك لدى الآخرين عليك أن تقتنع بالهدف، وان تدرك التوقيت المناسب، والوسيلة السليمة، لذا لا بد فى البداية وقبل عملية تسويق الذات أن تتعرف على هذه الذات، وذلك بأن يحدد الفرد مصادر قوته كى تكون ورقته الرابحة فى عملية التسويق، كما عليه أن تحديد نقاط ضعفه لتنميتها وإدراكها، وليس التغطية عليها، فأهم عامل فى إنجاح تسويق الذات هو الصدق ورسم صورة حقيقية معبرة عن نفسك. بعد ذلك تأتى مرحلة اختيار التوقيت المناسب، والبحث عن الفرص، وتعتمد على إحساس الفرد بقدرته على المشاركة فى هذه الفرص ومعرفة المنافسين.

وكى تتضح أمامك الفرص أكثر لابد من ممارسة التسويق الدائم للذات، بتوسيع دائرة المعارف وتسويق أعمالك كل فترة كى يكون الآخرين متابعين لسجل أعمالك وعلى إدراك لقدراتك، كما أن عنصر مشاركة الآخرين ومساعدتهم وعرض خدماتك عليهم يمثل إحدى أهم خطوات التسويق، فإلى جانب أهمية ذلك فى رسم صورة جيدة لك أمام الآخرين، فإن مساعدتهم تكشف، لهم عن جانب من مهاراتك وتبلغهم رسالة عن إمكانية التعامل معهم فى المستقبل، فتظل فى ذاكرتهم.

لست فى حاجة إلى الانتظار حتى يعلم الآخرون أنك مجتهد وتعمل بجد وبضمير يقظ، بادر إلى الاحتكاك الفعال بالآخرين وتعريفهم بأعمالك ومهاراتك بلباقة وذكاء، وتواصل معهم، واحرص على توسيع دائرة معارفك لأن هذا يجلب لك مزيدا من الفرص.

إن الهدف من تسويق ذاتك هو أن تتحول سمعتك إلى علامة تجارية، فمثلما للشركات الكبرى علامة تجارية لا تقلّد.. كذلك شخصيتك بما تملكه من سجل حافل بالعمل والمهارات والخبرات والأداء، احرص على صنع علامتك التجارية (= سمعتك)، ولا تخجل من الحديث عما قمت به أو ما تفعله حاليا، ولا تنكر ذاتك لأن ذلك لن يفيدك كثيرا فى مجال حياتك المهنية، كن متواجدا وصاحب مبادرات.

فى النهاية.. كن مؤمنا بذاتك، ليؤمن بك الآخرون، ولا تنطو على نفسك، واصنع سمعة طيبة بين الآخرين بمساعدتهم وتعريفهم بأخلاقياتك الطيبة ومهارتك العملية ومشروعاتك السابقة والحالية، ووسع دائرة معارفك قدر الإمكان، لتحوز على مزيد من الفرص والتألق فى حياتك العملية.

●●●

قوة المصافحة

للمصافحة دور أساسى فى ترك انطباع أولى جيِّد.

فحركة اليدين هذه من الممكن أن تكشف الكثير من صفاتنا الشخصية، وأحياناً قد تفضح حقيقة مشاعرنا على الرغم من محاولاتنا الحثيثة لإخفائها.

كما أنّ عدم إتقان كيفية المصافحة من الممكن أن ينقل رسائل خاطئة إلى الآخرين. فهل ثمة إتيكيت خاص بعملية المصافحة؟

يقول خبير الإتيكيت والبروتوكول الإماراتى محمّد المرزوقى: "إنّ أهمية المصافحة فى مجتمعنا الشرقى تكمن فى إسهامها فى تكوين الانطباع الأوّل عن الإنسان"، لافتاً إلى أنّ "الانطباع الأوّل مهم جداً، إذا يكوّنه المرء عادة خلال أوّل ٢٠ ثانية من اللقاء، وهى الفترة التى تتم فيها المصافحة". ويتابع المرزوقى موضحاً أنّه "انطلاقاً من هذا الأمر، تظهر أهمية المصافحة وضرورة تعلّم كيفية مصافحة اليدين بالشكل الصحيح والسليم".

ويذكر المرزوقى أنّ المصافحة من الممكن أن تقرب الشخص من الآخرين أو تجعلهم ينفرون منه"، مبيناً أن "طريقة المصافحة وإلقاء التحية، تعطى الصورة السلبية أو الإيجابية عن الشخص، وتجعل البعض منا يقول: "يا الله ما أطيب هذا الإنسان وما أروعه"، أو: "ما أثقل هذا الشخص وما أزعجه".

«المصافحة تكشف ما إذا كان الشخص متعجرفاً أو مستبداً أو طيباً أو بسيطاً، شرط أن تعرف قواعد المصافحة"، هذا ما يؤكده المرزوقى، معتبراً أن "أى شخص يستطيع أن يبيّن للآخر مشاعره أو نظرته إليه من خلال المصافحة. مثلاً، إذا أراد أحدهم أن يبيّن للآخر أنّه لا يحترمه ولا يقدره، ففى إمكانه فعل ذلك من خلال مصافحته بأطراف أصابعه ومن دون النظر إليه».

ويرى المرزوقى أنّ المصافحة لا تقتصر فقط على إلقاء التحية، فبحسب رأيه "تستخدم أغلبية المجتمعات المصافحة للتعبير عن شيئين: التحية والإحترام. وتعتبر المصافحة ناقصة، إذا أدت التحية ولم تؤد الإحترام". ويضرب المرزوقى مثالاً على ذلك بالقول: "إذا كنت جالساً وجاء أحدهم وقال لى مرحباً، فمددت يدى من دون أن أنظر إليه أو أن أقف له وقلت له مرحباً، أكون قد أعطيته التحية فقط من دون الإحترام. ولكن، لو وقفت وسلمت عليه وابتسمت له، فأكون بذلك قد أعطيته التحية والإحترام أيضاً".

وتتيح المصافحة، وفق ما يقوله المرزوقى "التعرف إلى شخصيتك، لهذا تلجأ الدول الصناعية المتقدّمة إلى تعيين شخص متخصص فى فنّ المصافحة ليكون فى عداد أعضاء

الوفد الذين يستقبلون وفود إقتصادية من بلدان أخرى، بهدف الكشف وتحديد أى من أعضاء الوفد صاحب شخصية قوية أو ضعيفة أو قادر على اتّخاذ القرار أم أنّه متردد".

ويشير إلى أنّ "كل شىء يبان من طريقة إمساك اليد وإلقاء التحية. مثلاً، صاحب الشخصية الواثقة بنفسها ينظر دائماً مباشرة فى عينى الشخص الذى يحدثه وتكون مصافحته حيوية، فى حين أنّ الشخص المتردد لا ينظر بتاتاً إلى وجه الشخص الذى أمامه وتكون مصافحته خاطفة. أمّا المرتبك، فينظر إلى أعلى أو أسفل أو إلى أى شخص آخر". ويلفت المرزوقى إلى أنّ "المصافحة غالباً ما تفضح الشخص الذى لا يتقن قواعدها، خصوصاً خلال عمليات التفاوض المهمة، حيث تكشف المصافحة عن مكامن الضعف أو القوة. وبالتالى، فى حال تعرّف المرء إلى الطريقة الصحيحة للمصافحة، لاسيما فى اللقاءات الدولية والمفاوضات الكبرى، فإن أى أحد لن يتمكن من كشف حقيقة شخصيتك، لأنّك تكون كمن ارتدى قناعاً ليخفى معالم وجهه".

نصائح المصافحة المثالية:

يقدم محمّد المرزوقى مجموعة من النصائح التى تساعد الناس على تأدية مصافحة مثالية تجعلهم ينالون استحسان الآخرين، وتبينهم أصحاب شخصيات قوية وواثقة بنفسها. ويقول فى هذا الإطار: "عندما تصافح أى شخص، يجب أن تنظر إليه". ويضيف: "للأسف، السائد فى مجتمعنا أنّ الشخص عندما يصافح أحدهم، فإنّه ينظر إلى الشخص الثانى الواقف بجانبه، وهذا خطأ فاضح فى الإتيكيت. ذلك أنّ من المفروض أن تنظر إلى الشخص الذى تصافحه وتبتسم له لتبيّن له مدى اهتمامك به". ومن الأخطاء الشائعة التى يحذر منها المرزوقى، "تشابك الأيادى أثناء المصافحة، والمقصود بذلك مصافحة أكثر من شخص واحد فى الوقت ذاته".

يضيف المرزوقى شارحاً: "نلاحظ كثيراً أنّه عندما تكون هناك مجموعة من الأشخاص واقفين للمصافحة، يحصل لغط وهرج ومرج، لاسيما عندما يقوم الشخص الذى يصافح أحدهم بالتحدّث مع شخص ثان، أو يمد يده الأخرى لمصافحة شخص آخر فى الوقت ذاته الذى يصافح فيه الأوّل. فتتشابك الأيادى، ويكون المشهد خطأ". وينصح

المرزوقى "بعدم الاستعجال فى المصافحة، إنّما الإنتظار بهدوء ليحين دور كل شخص"، لافتاً إلى أنّه "فى الحفلات الكبرى أو حفلات الزفاف، حيث يكون هناك أكثر من شخص يجب مصافحتهم، فإنّ المصافحة عادة تبدأ من جهة اليمين، أو من الشخصيات المهمة. ويتابع خبير الإتيكيت مشيراً إلى أنّه من غير المستحب الإمساك بيد من أصافحه طيلة الوقت، أو أن أبقى يدى فى يده وأنا أسلم على أشخاص آخرين، فهذا التصرّف من الممكن أن يسبب له الإحراج". ويوضح أنّ "المصافحة ليست ضرورية فى كلّ الأوقات أو الأماكن، إذ يكفى أحياناً إلقاء التحية من دون مدّ اليد للسلام".

ويقول المرزوقى إنّه "يجب مراعاة وضع الشخص الآخر، إذ من غير اللائق مثلاً أن أمد يدى لأصافح شخصاً مشغولاً بالتكلّم فى الهاتف ويحمل بيده حقيبة، فتصر فى هذا سيريكه ويرغمه على ترك الحقيبة أو الهاتف ومد يده لمصافحتى بشكل سريع". ويؤكّد خبير البروتوكول أنّه "لا يوجد قانون يرغم الإنسان على المصافحة، فإذا رأيت شخصاً يداه مشغولتان أو كان هو مشغولاً بالتكلّم فى الهاتف، لا تصافحه بل ألق عليه التحية من بعيد".

ويشير إلى أن "من الأخطاء الإضافية التى يرتكبها الإنسان، إزعاج الآخرين ودفعهم، لمجرّد الوصول إلى أحد المشاهير أو الشخصيات المهمة لمصافحته". فى هذه الحال، يقول المرزوقى "إنّ المصافحة لن تضيف شيئاً إلى رصيدك ولن تمنحك أى شىء مميّز، بل على العكس فإنّك تعرض نفسك للإحراج، كما أنّ الوصول إلى تلك الشخصية لمصافحتها يعد تصرُّفاً غير مرغوب فيه".

●●●

حلّ المشكلات فى مواجهتها

علماء النفس وأطباء الصحة النفسية ينصحون بأنّ أحسن الحلول للتخلّص من القلق ممّا يواجه الفرد من أمور ومشكلات وصعاب وجور، إنّما يكون بمواجهة علمية وواقعية وبالسرعة الممكنة، وأن يحاول حلها قدر المستطاع ثمّ ينساها، فمن العبث أن يغرق الفرد فى القلق لأمور لا تخضع لرقابته، أو لأخطاء اقترفها ولا يملك إصلاحها، أو أن

إصلاحها لا يفيده ولا يأتى بنتيجة ترضيه، وذلك للآثار السيّئة التى يتركها القلق فى النفس والجسد دون أن تعود بالنفع عليه أو على أحد.

ولذا فخير ما يفعله الفرد حين يواجه الخطر هو أن يتصرّف حياله تصرّفه إزاء أية مشكلة من مشكلات التكيف والتلاؤم، من خلال التفكير فيها، ومحاولة إيجاد الحل المناسب لها، وهنا تكمن المشكلة، فبعض الأفراد عاجزون عن القيام بأى عمل فى مثل هذه الحالات، نتيجة جهل أسرهم أو بعض المؤسّسات التربوية، بينما بعضهم الآخر بسبب تدريبهم من قبل الأسرة ودور الحضانة والمدرسة قادرون على مواجهة مثل هذه الحالات أو بعض منها، وبفضل تراكم هذه الخبرات باتوا قادرين على مواجهة المشكلات والتصرّف حيالها تصرفاً مناسباً بكل هدوء لا يشوبه شائبة من أى هيجان أو غضب أو قلق.

يعتبر علماء النفس أنّ الإنسان يولد وهو مزود بقدرة كامنة على الإنفعال، ويتوقّف نمو الفرد انفعالياً على التفاعل الذى يجرى بين عمليات النضج والتعلّم، وأنّ الصفات الانفعالية لفرد ما تتكون تدريجياً خلال سنوات نموه، ومنذ بواكير الطفولة وحتى ما بعد سنّ الرشد، ولا تحدث التغييرات فى السلوك الانفعالى والمواقف الهيجانية بصورة مفاجئة، وأن بعض الاتجاهات الإنفعالية والنزعات الهيجانية تكون ألصق ببعض مراحل النمو منها بالبعض الآخر، رغم وجود فوارق فردية واسعة فى هذا الصدد، مثلها فى ذلك مثل الفروق الفردية الملحوظة فى أشكال النمو الأخرى.

●●●

كن هادئ الأعصاب

فى حال هبوب عاصفة عاتية أدت إلى تحطيم السفينة، يكون قائدها شديد الاضطراب والقلق على حياة ركابه ومساعديه من الملاحين، وعلى البضائع التى تحملها السفينة، وعلى السفينة نفسها، وعلى حياته الشخصية، ولكنه إذا كان رباناً جديراً بالمهمة التى يتولاها فإنه لا يفقد اتزانه فى مثل هذا الموقف. ولا يمكن أن يتهم فى مثل هذه

الحالة بالبرود وعدم الاكتراث، فإن دماءه فى الواقع تكون فى ثورة كثورة العاصفة، ولكنه يبذل جهده ليكبح جماحها ويتمالك نفسه حتى يستطيع أن يسيطر على الموقف الأليم.

وضبط العواطف يبدو كأنه عمل اختيارى ولكنه فى الواقع نتيجة تدريب وتمرين. وخير مثل يضرب لتوضيح هذه الحالة هو أداء الممثل الماهر لدور يقوم به، فإن مهارته فى أداء دوره هى نتيجة تدريب مرهق طويل.

ويجب أن لا ننسى أن الاستجابة العاطفية هى عادات وهى صدى لما تعلمه الإنسان وما وصل إليه من نتائج تجاربه، ومعنى هذا أن ضبط العاطفة كذلك هو عادة يمكن أن يعتادها الإنسان. وهو ما نعتيه بضبط النفس. فالشخص الذى يضبط نفسه.. هو شخص قد تعوّد أن يتحكم فى نفسه ويضبطها بالتدرب على السيطرة على عواطفه. وإليكم بعض الاقتراحات التى تفيد فى هذا التدريب:

١- لا تعتمد على قوة الإرادة: تصبح قوة الإرادة عديمة الجدوى نسبياً إذا لم يكن هناك ما يعززها.. وتكون بنوع خاص عديمة الأثر إذا كان الخيال أو الإدراك يعارضها. فإذا أنت عزمت أن تتغلب على صورة الغضب فى حين يدور خيالك أو إدراكك حول التفكير فى الانتقام فإن مجهودك فى التغلب على صورة الغضب يبوء بالفشل.

وفى الحالة التى يتعارض فيها الخيال مع الإرادة يتغلب الخيال، ولهذا يجب أن يعمل هذان العاملان معاً وأن يسيرا فى طريق واحد.. ومعنى هذا أن تتمثل صورة الإنسان الذى تود أن تكوّنه، الإنسان الذى تعجب بقوته فى السيطرة على عواطفه والتحكم فيها، والذى تود أن تحذوا حذوه وتكون مثيله. ولتكن هذه الصورة دائماً نصب عينيك وستجد أن ذلك سيحدث أثره فى سلوكك.

٢- حاول تجنب المواقف التى تثير العواطف: إذا كنت تود أن تضبط نفسك، فخير ما تفعله أن تتحاشى المواقف التى تثير عواطفك وفى نفس الوقت عليك أن تسعى لبلوغ الفرص التى تعاونك على خلق السلوك الذى تريد تكوينه.. قال أحد الأدباء المشهورين:

"فى العالم أشياء كانت موجودة قبل حوادث اليوم، وستظل موجودة بعد حوادث الغد، شروق الشمس الجميل، وغروبها الأخاذ، الأطفال وهم يلعبون، ابتسامة امرأة الجميلة،

والصورة البديعة، والموسيقى الشجية، والعمل الذى أحسن أداؤه، ويوم نقضيه فى الخلاء، بين أحضان الطبيعة، فحذار أن تتقبل شيئاً قبيحاً، أو سيئاً، أو قاسياً، أو سقيماً بل عليك أن تسعى إلى ما هو جميل، وأن تعمل على تحسين كل ما هو مفرح ونافع ومفيد وسعيد ومثمر".

٣- عليك بالرياضة التى تلائمك: الفضل فى هذه النصيحة يعود إلى "وليام جيمس" العالم المشهور فهو يقول:

"حين يثور غضب الإنسان، فإن قبضة اليد تتجمع فى شدة.. وصوته يعلو فى خشونة، وأعصابه تتوتر، وجسمه يتصلب، فهو فى هذه الحالة النفسية مستعد للعراك والنضال، كما يسرى (الأدرينالين) فى جسمه. وهذه هى حالة رجل الغابة حين يثور غضبه وتضطرب أعصابه. فيجب المبادرة إلى إخماد حرارة هذه العاطفة بالبرود، تعمد أن تحول دون تجمع قبضة يدك، وحاول أن تمد أصابعك وتنشرها، وخفّض من نبرات صوتك حتى تصل إلى ما يقرب من الهمس، والجدل غير مستطاع من انخفاض الصوت بطبيعة الحال، وعجّل بالاسترخاء على مقعد، بل ارقد إذا استطعت، ومن العسير أن يجن جنون الإنسان ويثور وهو راقد".

٤- نظّف صدرك مما يحنقك: قال أحد الشبان: "إن بعض الأشياء التافهة التى ترتكب عمداً - أو عفواً - فى نفسى شعوراً بغيظاً، يظل أياماً حتى أستطيع التغلب عليه"، مثل هذا الشاب لو أنه أفضى إلى صديق عطوف بما فى قلبه لسهل عليه القضاء على هذا الشعور البغيض المثير.

ويقول رجل مجرب: "من خير الطرق للتخلص من الضيق والقلق أن يأتى المرء بورقة يكتب عليها: إننى أشعر بالضيق.. لماذا؟" ثم يكتب سبب هذا الضيق، ويظل يسأل ويجيب، حتى يصل إلى السبب الحقيقى، وإذ ذاك يتولى العقل إيجاد حل للمشكلة فى هدوء. فإذا تكررت هذه الطريقة فإن المرء يتعود على ضبط عواطفه.

٥- تحدث عن همومك: هذه طبيعة إنسانية ممتدة الجذور إلى أقدم العصور، وكم من إنسان يقول: "آه لو وجدت أحداً أستطيع أن أفضى إليه بدخيلة نفسى".

فالتحدث من الطبائع العميقة فى النفس البشرية، ولو وجد الإنسان صديقاً عطوفاً يحادث بنجية صدره، فإنه يزيح عن كاهله حملاً ثقيلاً، ويخفف من عاطفة كانت تتأجج فى صدره.

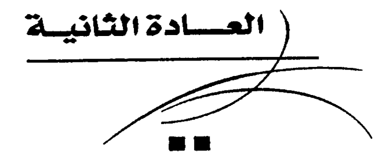
لقد قال أحد الذين عالجوا ضبط النفس، واتبعوا مثل هذه الوسائل وأمثالها ما يلى:

"لقد كنت فريسة للعواطف الثائرة، أما الآن فقد تغيرت حالى، وتبدلت وجهة نظرى للحياة، وأصبحت أرى الدنيا بعيون برّاقة مرحة، وأصبحت أكثر ثقة بنفسى، وأعظم راحة بال وهدوء نفس".

فإذا كان مثل هذا الرجل وغيره قد استطاعوا أن يكبحوا جماغ عواطفهم وأن يضبطوا نفوسهم فإنك لا محالة تستطيع ذلك.

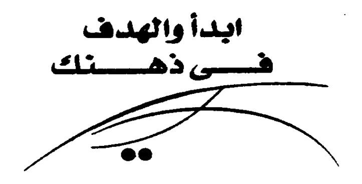
■■■




العـــادة الثانيــة



ابدأ والهدف
فـــى ذهـــنك



ابدأ والمثال فى ذهنك (قيادة شخصية):

أمعن النظر بعقلك لصورتك وأنت ذاهب إلى جنازة أحد أصدقائك.تخيل نفسك وأنت تتوجه إلى موقع الجنازة، وفى خلال سيرك إلى العزاء سوف ترى وجوه الأصدقاء والأسرة، وتشعر بمدى مشاركتهم فى الحزن على من رحل من دنيانا والمشاعر التى تفيض بها ملامحهم، وبينما أنت فى طريقك إلى مدخل الغرفة تنظر إلى حيث يرقد الراحل سوف تجد فجأة أنك أصبحت وجها لوجه مع نفسكوأن هذه سوف تكون جنازتك بعد ثلاثة أعوام من الآن، وقد جاء كل هؤلاء الناس لتكريمك، وليعبروا عن مشاعر الحب والتقدير لحياتك.

وعندما تجلس على أحد الكراسى فى انتظار بدء مراسم الجنازة فإنك سوف تنظر إلى ورقة فى يدك تضم أربعه من المتحدثين حول مناقب الفقيد، وسوف يكون الأول من أسرتك فى حضور الأقارب من الأطفال والاخوة والأخوات، وسوف يكون المتحدث الثانى واحدا من أصدقائك والذى يمكنه أن يعطى إحساسا بما كنته كشخص أما المتحدث الثالث فسوف يكون من زملاء العمل والمهنة.

والآن فكر بعمق، وقل ماذا تود أن يقوله كل من هؤلاء المتحدثين عنك وعن حياتك، وآى نوع من الأزواج أو الزوجات أو الآباء أو الأمهات، وما تتمنى أن تكونه، وتحت اى نوع من الشخصيات تحب أن يصفونك، وما هى الإنجازات التى تريد أن ينسبونها إليك، ثم افحص بناظريك الناس من حولك أسال نفسك ما هى الإسهامات التى تود أن تكون قد أدخلتها على مسيرة حياتهم.

إذا ما شاركت بجديه فى تجربه التخيل هذه فإنك تكون بذلك قد وضعت أصابعك للحظة على بعض قيمك الأساسية والعميقة، أقمت اتصالا مختصرا مع نظام التوجيه الداخلى فى قلب دائرة تأثيرك.

أن التطبيق الرئيسى والاهم لعبارة "ابدأ والمنال فى ذهنك" يتطلب أن تبدأ منذ اليوم بتصور وتخيل نموذج لما ستكون عليه حياتك كإطار مرجعى وقاعدة تضبط على محكها كل أمورك، ويمكن اختبار كل جزء من حياتك وسلوكك اعتبارا من اليوم والغد وفى الأسبوع المقبل أو الشهر القادم على ضوء ما يهمك حقا بالدرجة الأولى وإذا ما أخذت هذه القاعدة بوضوح فى اعتبارك فسوف يمكنك التأكد من أن كل ما تقوم به فى أى يوم محدد لن يخالف القاعدة التى حددتها على أنها بالغة الأهمية، كما أن كل يوم فى حياتك سوف يسهم بطريقه مجديه فى الرؤيا التى كونتها عن حياتك بشكل عام.

كيف يمكن أن يكون شكل حياتنا مختلفا عندما ندرك حقا ما هى الأمور البالغة الأهمية بالنسبة لنا، ونظل نحتفظ بهذه الصورة فى عقولنا، ونحاول أيضا ترويض انفسنا كل يوم على أن نؤدى ما هو جدير حقا باهتمامنا، ولهذا فان السلم إذا لم يكن مستندا إلى الحائط المناسب فان كل خطوه نخطوها سوف تضعنا على الطريق الخاطئ بشكل أسرع قد نكون على قدر كبير من الكفاءة والانغماس فى العمل إلا أننا سوف نصبح حقا اكثر فعالية إذا "ما بدأنا ونحن واضعين المنال فى ذهننا".

وإذا ما درست بعناية ماذا تود أن يقال عنك خلال مراسم جنازتك فانك سوف تعثر على تعريفك بالنجاح وقد يكون ذلك مختلف عن التعريف الذى ظننت انك كونته فى فكرك. وقد لا تكون الشهرة والإنجازات والنقود وبعض الأشياء الأخرى التى كافحنا لتحقيقها جزاءا من الطريق الصحيح.

وعندما تبدأ والمنال هو شاغلك الفعلى فانك قد حققت جانبا هاما.

ابدأ والمنال فى ذهنك هى عاده تعتمد على مبدأ أن كل الأشياء يجرى صنعها مرتين، فهناك الخلق الذهنى وهو الشق الأول وهناك الجانب المادى وهو الشق الثانى.

عادة ما يستخدم الناس وبدرجات مختلفة هذا المبدأ فى نواحى عديدة مختلفة من حياتهم، قبل أن تقوم برحله ما فانك تحدد هدفك، وتختار اصلح طريق، وقبل أن تزرع حديقتك فانك تضع خطتها فى عقلك وربما على الورق فأنت تصنع أحاديثك على الورق قبل أن تلقيها فعلا، كما انك تصمم الملابس التى تصنعها قبل أن تضع الخيط فى الإبرة.

تعتمد العادة الثانية على مبادئ القيادة الذاتية التى تعنى أن القيادة هى الشق الأول فى الإبداع وليست هى الإدارة.

والإدارة هى البؤرة الأساسية الممكن رؤيتها بوضوح وهى الوسيلة التى أستطيع بها أن انجز أشياء معينة، أما القيادة فإنها تتناول الجزء الظاهر للعيان وما هى الأشياء التى أريد أن أنجزها، وفى هذا يقول كل من بيتر دراكا ووارين بينس:"الإدارة هى أداء الأشياء بشكل صحيح بينما القيادة هى أداء الأشياء الصحيحة"، والإدارة هى الكفاءة فى تسلق سلم النجاح بينما تحدد القيادة ما إذا كان السلم الخاص يستند على الحائط المناسب..

مهارة تحديد الهدف:

أقسام الأهداف:

(أ) أهداف كبرى كلية عامة دائمة أو طويلة الأمد وهى بالنسبة للإنسان كالبوصلة المصححة لسيره باستمرار - ا لهدف الاستراتيجى طلب رضوان الله ـ ٥ سنوات ...

(ب) أهداف صغرى جزئية ومرحلية وخادمة للأهداف الكبرى.

١ ـ توفير المعلومات اللازمة لتحقيق الهدف - الخارطة الذهنية والواقع الخارجى - مرشحات المعلومة اللغة -الخبرات السابقة ـ المعتقدات والقيم المعوقة ـ خداع ومحدودية الحواس.

٢ ـ الإيمان بالهدف وقيمته وأهميته وأولويته على غيره وأنه يضيف للحياة جديداً والقناعة الجازمة بذلك وعلى قدر إيمانك بأهمية هدفك وضرورته لك ولهجك به يكون

مقدار إبداعك ودأبك وسعيك وتجنيد جميع طاقاتك للوصول إليه.

٣ ـ دراسة العواقب والآثار المترتبة على تحقق هذا الهدف بالنسبة لك وبالنسبة للآخرين والتأكد من صلاحيتها وإمكان تحملها.

٤ ـ أن تتصور الهدف وقد تحقق تصوراً واضحاً إيجابياً بجميع حواسك وأن تتخيل نفسك وأنت تعيش مرحلة تحقق الهدف بكل تفاصيلها وتستمتع بذلك لأن ذلك يحفز طاقاتك ويوجه تفكيرك نحو الإبداع فى كيفية الوصول للهدف ((الأنماط)).

٥ ـ أن يكون الهدف ممكناً أى أن يكون واقعياً لا خيالياً وهمياً لأن الكثير من الناس يعيشون حياتهم فى سماء الأوهام والخيالات كما أن آخرين يعيشون أسرى الواقع الحاضر لا يتجاوزونه فيكون مناسباً لك من المقدر لإنجازه وأن تمتلك أو تقدر على امتلاك ما تحتاجه من موارد لتحقيقه.

٦ ـ أن يكون الهدف مجدياً إذ لا يكفى أن يكون ممكناً بل لابد أن يكون الهدف عند تحققه أعظم نفعاً وفائدة وأهم وأعلى قيمة من الثمن الذى يقدم للوصول إليه وهذا يستدعى معرفة مقدار الثمن من الوقت والمال والجهد والعلاقات وغير ذلك وهل أنت مستعد وقادر على دفعه وما هو الوقت المناسب لتقديم أجزاء ذلك الثمن.

٧ ـ أن يكون الهدف مشروعاً.

٨ ـ أن تعلم أنك المسؤول الأول عن تحقيق هدفك وأن جهود الآخرين فى سبيل ذلك لا تتجاوز المساعدة التى لابد من تحديدها ومعرفتها والتأكد من إمكانية حصولها والسعى لتوفيرها.

٩ ـ أن تحدد فى خطتك موعداً زمنياً للوصول لهدفك وأن تصوغه بطريقة تمكنك من قياس قربك من تحقق..

والأن إليكم بعض الأسئلة التى نرجو أن تنتفعوا منها بشحذ أفكاركم:

- هل تجدون صعوبة فى تحديد هدفك؟

- هل إستفدتم مما كُتب عن الأهداف؟

- ما الذى تُفكر فى فعله الأن؟

- ما هى أهم العوائق التى يمكن أن تقيدك فى إنجاز هدف من أهدافك؟

من أجل إنتاجية أفضل. - أهمية رسم الأهداف:

يعيش العالم المتقدم أزمة حضارة بسبب افتقاده الوجهة أو الهدف الأكبر الذى يجذب إليه جميع مناشط الحياة، ويمنحها المنطقية والانسجام. أما المسلمون فأزمتهم الأساسية، هى أزمة حركة فى العالم، وأزمة شهود على العصر؛ فهم فى أكثر الأحيان يتأثرون، ولا يؤثرون، ويأخذون من الحياة أكثر مما يعطونها؛ وذلك بسبب انخفاض إنتاجيتهم، وضعف إدارتهم لإمكاناتهم الشخصية والعامة. نقرأ آيات الاستخلاف وشروط التمكين فى الأرض، وأدبيات النجاح والفلاح، لكنّ قليلين منا الذين يسألون أنفسهم عن وظيفتهم الشخصية فى تحقيق كل ذلك !

إن الأمانى الوردية حول قيادة أمتنا للعالم تداعب أخيلة الكثيرين منا، وتدغدغ مشاعرهم، لكن لا أحد يسأل عن آليات تحقيق ذلك، ولا عن الإمكانات المطلوبة للسير فى طريقه !

إنى أعتقد أن هناك حقيقة أساسية غائبة عن أذهان الكثيرين منا، هى أننا لا نستطيع أن نوجد مجتمعاً أقوى من مجموع أفراده؛ ولذا فإن النهوض بالأمة يقتضى على نحو ما أن ينهض كل واحد منا على صعيده الشخصى، وما لم نفعل ذلك، فإن الغد لن يكونَ أفضل من اليوم.

إن رسم الأهداف نوع من مدّ النظر فى جوف المستقبل.

أهمية وجود هدف:

من الأدوات الأساسية فى تحسين وضعية الفرد أن يكون له هدف يسعى إلى تحقيقه. ونرى أن حيوية وجود هدف واضح فى حياتنا تنبع من اعتبارات عديدة، أهمها:

١- إن كل ما حولنا فى تغير دائم، والمعطيات التى تشكل المحيط الحيوى لوجودنا لا تكاد تستقر على حال، وهذا يجعل كل نجاح نحققه معرضاً للزوال؛ ووجود هدف أو أهداف فى حياتنا، هو الذى يجعلنا نعرف على وجه التقريب ما العمل الذى سنعمله غداً، كما أنه يساعد على أن نتحسس باستمرار الظروف والأوضاع المحيطة؛ مما يجعلنا فى حالة دائمة من اليقظة، وفى حالة من الاقتدار على التكيف المطلوب.

وقد جرت عادة الكثيرين منا أن يسترخوا حين ينجزون عملاً متميزاً؛ مما يضعهم على بداية الطريق إلى أزمة تنتظرهم. ولذا فإن الرجل الناجح، هو الذى يسأل نفسه فى فورة نجاحه عن الأعمال التى ينبغى أن يخطط لها، ويقوم بإنجازها؛ فالتخطيط هو الذى يجعل أهمية المرء تأتى قبل الحَدَث. أما معظم الناس فإنهم لا يفكرون إلا عند وجود أزمة، ولا يتحركون إلا حين تحيط بهم المشكلات من كل جانب، أى يستيقظون بعد وقوع الحدث، وبعد فوات الأوان !

٢- إن وعى كثيرين منا بـ (الزمن) ضعيف، ولذا فإن استخدامنا له فى حل مشكلاتنا محدود. وحين يجتمع الناس برجل متفوق فإنهم يضعون بين يديه كل مشكلاتهم، ويطلبون لها حلولاً عاجلة متجاهلين عنصر (الزمن) فى تكوينها وتراكمها، وطريقة الخلاص منها. ووجود هدف فى حياة الواحد منا يجعل وعيه بالزمن أعظم، ويجعله يستخدمه فى تغيير أوضاعه. إذا سأل كل واحد منا نفسه:

ماذا بإمكانه أن يفعل تجاه جهله بعلم من العلوم مثلاً أو قضية من القضايا؟ فإنه يجد أنه فى الوقت الحاضر لا يستطيع أن يفعل أى شىء يذكر تجاه ذلك. أما إذا سأل نفسه: ماذا يمكن أن يفعل تجاهه خلال خمس سنين؟ فإنه سيجد أنه يستطيع أن يفعل الكثير؛ وذلك بسبب وجود خطة، واستهداف للمعالجة، وهما دائماً يقومان على عنصر الزمن. إنى أعتقد أن كثيراً من الخلل المنهجى فى تصور أحوالنا، وحل أزماتنا، يعود إلى ضيق مساحة الرؤية، ومساحة الفعل معاً، وذلك كله بسبب فقد النظر البعيد المدى.

٣- إن كثيراً من الناس يظهرون ارتباكاً عظيماً فى التعامل مع (اللحظة الحاضرة) وذلك بسبب أنهم لم يفكروا فيها قبل حضورها، فتتحول فرص الإنجاز والعطاء إلى فراغ

قاتل ومفسد؛ وهذا يجعلنا نقول: إننا لا نستطيع أن نسيطر على الحاضر، ونضبط إيقاعه، ونستغل إمكاناته، إلا من خلال مجموعة من الآمال والأهداف والطموحات، وبهذا تكون وظيفة الهدف فى حياتنا هى استثمار اللحظة الماثلة على أفضل وجه ممكن.

إنى أتجرأ وأقول: إن ملامح خلاص جيلنا، والجيل القادم على الأقل من وهن التخلف والانكسار قد تبلورت فى أمرين: المزيد من الالتزام بالمنهج الربانى، والمزيد من التفوق، ولا نستطيع أن نجعل هذين الأمرين حقيقة واقعة فى حياتنا من غير تحديد أهداف واضحة.

سمات مطلوبة فى الهدف:

١- المشروعية:

إن مجمل أهداف المرء فى الحياة، يعادل على نحو تام (استراتيجية) العمل لديه، ولذا فإن الذين لا يأبهون لشرعية الأهداف التى يسعون إلى تحقيقها يحيون حياة مضطربة ممزقة، تختلط فيها عوامل البناء مع عوامل الهدم، وينسخ بعضُها بعضَها الآخر. إن الهدف غير المشروع، قد يساعد على تحقيق بعض النمو فى جانب من جوانب الحياة، لكنه يحطّ من التوازن العام للشخصية، ويفجّر فى داخلها صراعات مبهمة وعنيفة. وليس المقصود بشرعية الهدف أن يكون معدوداً فى (المباحات) فحسب، وإنما المقصود أن يكون مندمجاً على نحو ما فى الهدف الأسمى والأكبر الذى يحيا المسلم من أجله على هذه الأرض، ألا وهو الفوز برضوان الله تبارك وتعالى وهذا يعنى أن الأهداف المرحلية والجزئية للواحد منا يجب ألا تتنافر معه فى وضعيتها أو مفرزاتها أو نتائج تفاعلها. ولعل من علامات الانسجام بينها وبين الهدف الأكبر شعور المرء أنه يحيا (حياة طيبة) وهى لا تولد من رحم الرخاء المادى، ولا من رحم التمتع بالجاه أو الاستحواذ على أكبر كمية من الأشياء، وإنما تولد من ماهية التوازن والانسجام بين المطالب الروحية والمادية للفرد، ومن التأنق الذى يشعر به من يؤدى واجباته.

الهدف المشروع عامل كبير فى إيجاد التطابق بين رموزنا وخبراتنا، وهو إلى ذلك مولِّد لما نحتاجه من حماسة للمضى فى الطريق إلى نهايته.

٢- الملاءمة:

لكل منا طاقاته وموارده المحدودة، وله ظروفه الخاصة، وله إلى جانب ذلك تطلعات وتشوّفات؛ ومن الواضح اليوم أن الحضارة الحديثة أوجدت لدى الناس طموحات فوق ما هو متوفر من إمكانات لتلبيتها، وهذا يؤدى بكثير من الناس إلى أن يسلكوا طرقاً غير مشروعة لتلبيتها، أو يؤدى بهم إلى الشعور بالعجز والانحسار.

والهدف الملائم، هو ذلك الهدف الذى يتحدى ولا يعجز. ومعنى التحدى دائماً: طلب تفجير طاقات كامنة أو استخدام موارد مهملة، لكنها جميعاً ممكنة. حين يكون الهدف سهلاً فإنه لا يؤدى إلى حشد إمكاناتنا الذاتية، ولا إلى تشغيل أجهزتنا النفسية والعقلية، كما لو أننا طلبنا من شخص أن يقرأ فى كل يوم ربع ساعة، أو يستغفر عشر مرات.

فى المقابل فإن الهدف الكبير جداً يصد صاحبه عن العمل له، وفى هذا السياق نرى كثيراً من أهل الخير، يشعرون بالإحباط، ويشكون دائماً من سوء الأحوال، وتدهور الأوضاع، وهذا نابع من وجود هدف كبير لديهم هو (الصلاح العام) لكن ليس لديهم أهداف صغيرة، أو مرحلية تصب فيه. إن كل هدف صغير يقتطع جزءاً من الهدف الكبير، ويؤدى إلى قطع خطوة فى الطريق الطويل؛ وعدم وجود أهداف صغيرة، يجعل الهدف النهائى يبدو دائماً كبيراً وبعيداً، وهذا يسبب آلاماً نفسية مبرحة، ويجعل المرء يظهر دائماً بمظهر الحائر العاجز. إنه لا يأتى بالأمل إلا العمل، وقليل دائم خير من كثير منقطع.

٣- المرونة:

إن أنشطة جميع البشر، تخضع لعدد من النظم المفتوحة، ومن ثم فإن النتائج التى نتطلع إلى الحصول عليها، تظل فى دائرة التوقع والتخمين. حين يرسم الإنسان هدفاً، فإنه يرسمه على أساس من التقييم للعوامل الموجودة خارج طبيعة عمله، وخارج إرادته،

وهذه العوامل كثيراً ما يتم تقييمها على نحو خاطئ، كما أنها عرضة للتغير، بالإضافة إلى أن إمكاناتنا التى سوف نستخدمها فى ذلك هى الأخرى متغيرة؛ ولهذا كله فإن الهدف يجب أن يكون (مرناً)، أى: له حدود دنيا، وله حدود عليا؛ وذلك كأن يخطط أحدنا لأن يقرأ فى اليوم ما بين ساعتين إلى أربع ساعات، أو يزور ثلاثة من الإخوة إلى خمسة وهكذا. . هذه المرونة تخفف من ضغط الأهداف علينا؛ فالناس يشعرون حيال كثير من أهدافهم أنها التزامات أكثر منها واجبات، والالتزام بحاجة دائماً إلى درجة من الحرية، وسيكون من الضار بنا تحوّل الأهداف إلى قيود صارمة، وحواجز منيعة فى وجه تلبية رغبات شخصية كثيرة.

٤- الوضوح:

هذه السمة من السمات المهمة للهدف الجيد، حيث لا تكاد تخلو حياة أى إنسان من الرغبة فى تحقيق بعض الأمور، لكن الملاحظ أن قلة قليلة من الناس، تملك أهدافاً واضحة ومحددة، ولذا فمن السهل أن يتهم الإنسان نفسه أو غيره بأنه لم يتقدم باتجاه أهدافه خطوة واحدة خلال عشرين سنة، مع أنك لا تراه خلال تلك المدة إلا منهمكاً ومتابعاً بما يعتقد أنه هدف يستحق العناء !

إنه يمكن القول بسهولة: إن كل هدف ليس معه معيار لقياسه وللكشف عما أنجز منه، وما بقى؛ ليس بهدف. ولذا فإن من يملك أهدافاً واضحة يحدثك دائماً عن إنجازاته، وعن العقبات التى تواجهه. أما من لا يملك أهدافاً واضحة، فتجده مضطرباً، فتارة يحدثك أنه حقق الكثير، وتارة يحدثك عن خيبته وإخفاقه؛ إنه كمن يضرب فى بيداء، تعتسفه السبل، وتشتته مفارق الطرق ! نجد هذا بصورة أوضح لدى الجماعات؛ فالجماعة التى لا تملك أهدافاً واضحة محددة، تظل مشتتة الرأى فى حجم ما أنجزته، ولا يكاد خمسة من أبنائها يتفقون فى تقويمهم لذلك ! لا يكفى أن يكون الهدف واضحاً، بل لا بد من تحديد توقيت لإنجازه، فالزمان ليس ملكاً لنا إلى ما لا نهاية، وطاقاتنا قابلة للنفاد. ثم إن القيمة الحقيقية للأهداف، لا تتبلور إلا من خلال الوقت الذى يستغرقه

٥

الوصول إليها، والجهد والتكاليف التى نحتاجها. ولهذا كله فالبديل عن وضوح الهدف، ووضوح تكاليفه المتنوعة، ليس سوى العبث والهدر والاستسلام للأمانى الخادعة !

إن من أسباب ضبابية أهدافنا أننا لا نبذل جهداً كافياً فى رسمها وتحديدها، وهذا لا يؤدى إلى انعدام إمكانية قياسها فحسب، وإنما يؤدى أيضاً إلى إدراكها بطريقة مبتذلة أو رتيبة، مما يُفقدها القدرة على توليد الطاقة المطلوبة لإنجازها.

سنعمل الكثير من أجل أهدافنا إذا أدركنا أنه عن طريقها تتم الصياغة النهائية لوجودنا.

قوة الأهداف:

- العقبات هى تلك الأشياء البغيضة التى تراها عندما تحيد ببصرك عن هدفك.
- يستطيع المرء أن ينموا فقط بالقدر الذى تسمح به آفاقه.
- السعادة الحقيقية الوحيدة هى أن نفنى أنفسنا من أجل تحقيق غاية عظيمة فى الحياة.
- من يمضى بسفينته فى بحر الحياة دون أن يعرف أى ميناء يقصده، فلا ريح مواتية بالنسبة له.
- الطريق لا تقطعه كاملاً فى خطوة واحدة كبيرة ولكن تقطعه فى خطوات صغيرة كثيرة.
- لماذا يجب أن أكون فرشاة وألوان وبيدى أن أكون أنا الفنان؟
- حياة بلا هدف هى حياة بلا وقع أو أثر.
- لا يمكنك أن تصل إلى أهدافك بدون أن تثب بعض الوثبات الطويلة فى بعض الأحيان.
- عندما تحركنا أهداف عميقة المعنى، وتدفعنا إلى الحياة أحلام تحتاج إلى من يحققها، وحب صافٍ يبعث عمن يعبر عنه، فنحن حينئذٍ نحيا الحياة.

- الفشل الفعلى هو أن تكف عن المحاولة.

- المثابرة والمواظبة (إن الشخص الذى يحقق النجاح فى الحياة هو الذى يضع هدفه نصب عينيه بصفة مستمرة ويتجه إليه بلا انحراف).

- لا توجد إنجازات بدون أهداف.

- إذا ما صوبت قوسك نحو الشمس ورميت سهامك، فقد لا تصل هذه السهام إليها، ولكنها ستصل إلى ارتفاع ما كانت لتصل إليه فيما لو صوبت نحو هدف فى مستوى بصرك.

- تحضيرات اليوم تحدد إنجازات الغد.

- باستمرار اجعل أهدافك شجاعة عظيمة بالقدر الكافى الذى يفرض عليك أن تتقدم بصورة دائمة لبلوغها.

- الأهداف أحلام تحدد موعد لتحقيقها.

- الرغبة والتصميم يجب أن يتغلبا على الإحباط وخيبة الأمل.

- آمل أن أرغب دائماً فى أكثر مما يمكننى تحقيقه.

- العالم يقف جانباً ليسمح لكل من يعرف وجهته بالمرور.

- (أقصر وأضمن الطرق لكى نحيا بشرف فى هذه الحياة فى أن نظهر على حقيقتها). إن كل الفضائل الإنسانية تزداد قيمة وقوة إذا ما قمنا بتطبيقها وتجربتها.

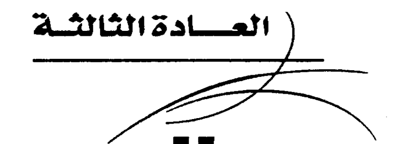
- النجاح هو أن تركز كل ما لديك من طاقة على ما تتحرق شوقاً لتحقيقه.

- الشخص الذى يتفوق على أقرانه هو من يتبين هدفه بوضوح فى مرحلة مبكرة من حياته ويوجه طاقاته بشكل معتاد نحو تحقيق هذا الهدف.

■ ■ ■

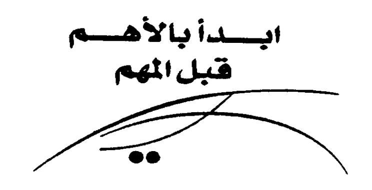


العادة الثالثة





ابــدأ بالأهــم قبل المهم



(يجب ألا تكون الأمور التى فى غاية الأهمية تحت رحمة الأمور الأقل أهمية)"جوته".

تقول العادة الأولى"أنت المبدع انك فى موقع المسؤولية"، والعادة الثانية هى الإبداع الأول أو العقلى. فالعادة الثالثة، إذاً، هى الخلق الثانيالخلق المادى، التجسيد الواقعيالانبعاث الطبيعى للعادتين الأولى والثانية، إنها التدريب على الإرادة المستقلة باتجاه أن تكون مرتكزاً على المبادئإنها اليوم الحلو واليوم المرتصنعه لحظة بلحظة.

بالإضافة إلى الإدراك الذاتى، والخيال، والضمير تأتى الملكة الإنسانية الرابعة-الإرادة المستقلة-التى تجعل الإدارة الذاتية الفعالة ممكنة حقاًإنها المقدرة على أن تكون فاعلاً وليس خاضعاً للأفعال، وهى ليست بالضرورة ذلك الجهد الخارق، والمرئى، الذى يحقق النجاح الدائم. فالإدارة الفعالة هى البدء بالأهم قبل المهم، وفى حين أن القيادة تقرر ما هى "الأشياء الأولى" فإن الإدارة هى التى تقدمها أولاً.

الأجيال الأربعة لإدارة الوقت:

تمثل عبارة "نظم ونفذ فى إطار الأولويات"، تطور ثلاثة أجيال فى نظرية إدارة الوقت.الجيل الأول يمكن تمييزه بالمذكرات وقوائم المراجعةوهو جهد كان يهدف إلى إضفاء شكل ما من الإدراك والخصوصية للعديد من المتطلبات التى وقعت على كاهل وقتنا وطاقتنا.

أما الجيل الثانى فيمكن تمييزه بالتقاويم وجداول المواعيدوتعكس هذه الموجه محاولة للنظر إلى الأمام ولجدولة الأحداث والأنشطة المستقبلية.

ويعكس الجيل الثالث المجال الحالى لإدارة الوقت حيث يضيف إلى تلك الأجيال السابقة الفكرة المتمثلة فى وضع الأولوياتفهو يركز على تحديد أهداف محددة قصيرةكما يتضمن فكرة التخطيط اليومى، ووضع خطة محدودة لإنجاز تلك الأهداف.

ولقد بدأ جيل رابع ذو أهمية نوعية مختلفة يبزغ إلى الوجودويدرك هذا الجيل أن "إدارة الوقت" مسمى خاطئ، حيث أن التحدى لا يكمن فى إدارة الوقت، بل إدارة أنفسنا. وبدلاً من التركيز على "الأشياء" و"الوقت"فإن توقعات الجيل الرابع تركز على الحفاظ على التوازن بين الإنتاج والقدرة على الإنتاج.

ابدأ بالأهم وإن كان الأصعب:

١ . هيئ الطاولة

- فلابد أولا أن تكون مقررا ماذا تريد أن تكون، وتكون فى ذلك على قدر من الصراحة والوضوح، فاكتب هذه الأهداف على الورق قبل أن تبدأ.

٢ . خطط لكل يوم مسبقا

- فلابد لك من التفكير على الورق، ولابد لك من تجهيز برنامج كل يوم منذ ليلة اليوم السابق.

- واحفظ هذه القاعدة: " كل دقيقة تمضيها فى التخطيط يمكن أن توفر من ٥ إلى ١٠ دقائق عند التنفيذ ".

٣ . طبق قاعدة ٢٠٪ . ٨٠٪ فى كل شىء

- وتنص هذه القاعدة على أن ٨٠٪ من إنجازاتك وثمار عملك هى ناتجة عن ٢٠٪ فقط من أنواع نشاطاتك.

- ركز على هذه الـ ٢٠٪ من النشاطات.

٤ . ضع بعين الاعتبار نتائج الأمور

فأهم مهامك وأولاها هى التى لها نتائج حقيقية جدية. فركز عليها قبل كل شىء.

٥ - مارس طريقة (أ - ب - جـ - د)

وذلك حينما تقوم بوضع الجدول اليومى فى الليلة السابقة، فعليك بترتيب أولويات مواد هذا الجدول حسب الأهمية تنازليا، فبدأ جدولك بالأهم فالمهم.

٦ - ركز على المواقع ذات النتائج الأساسية.

فتعرف وحدد النتائج التى تنجز فيها عمليك على أكمل وجه، ثم قم بالعمل على ما يوصل إليها طوال النهار.

٧ - اتبع قانون الكفاية المفروضة.

والذى ينص على أنه لا يوجد أبدا الوقت الكافى لفعل كل شىء. لكن هناك دائما وقت كافى لفعل الشىء المهم.

فأنت واجبك أن تتعرف على هذه الأعمال المهمة بالنسبة لك وتتصى فيها دون توقف.

٨ - استعد تماما قبل البدء.

هيئ مكتبك. اجعل مراجعك وكذلك حاسبك الشخصى قريبا منك. نظف المكتب. قم بكل ما يعد تهييئا قبل البدء فى العمل اليومى.

٩ - أدّ واجباتك المنزلية

قرر أن تكون الأفضل فى كل ما تفعله، دائما لبّ ما هو أكثر مما هو متوقع منك.

١٠ - ابحث عن قدراتك الخاصة ونمها.

فحدد جيدا الأشياء التى تؤديها بشكل جيد، أو من الممكن أن تكون فيها جيدا جدا، وأد هذه الأشياء من كل قلبك.

١١ - حدد مواطن اختناقك وخفف منها.

عليك أن تحدد أعناق الزجاجات لديك، والتى تحد من سرعتك فى تنجيز أهدافك وتمثل عائقا أمامك، ومن ثمّ قم بالتخفيف منها.

١٢ . اقطع برميلا واحدا فى كل مرة.

فيمكنك أن تنجز أكبر وأصعب الأعمال، إذا أنهيت خطوة واحدة فى كل مرة.

إن هذه النظرية قريبة من نظرية الإدارة بالأهداف والتى تحوى نظرية تقسيم الأهداف الكبير إلى أهداف صغيرة فأصغر، والتفرد بكل هدف وإنجازه حتى تتجمع الأهداف المحققة مكونة الهدف الأكبر.

١٣ . اضغط على نفسك.

فاجعل يومك مشحونا بصورة كبيرة، كأن أعمالك محدودة بوقت معين ضيق جدا لا يمكن أن تنجزه فيها لو مشيت حسب تمهلك الطبيعى، فلا تستحضر انفتاح الوقت أمامك. تخيل أنك ستغادر المدينة بعد شهر واعمل وكأنك يجب عليك أن تنهى كل مهامك الرئيسية قبل أن تغادر.

١٤ . نم قدراتك بنوع من الراحة.

خذ قسطا وافرا من الراحة بحيث تستطيع أن تنجز أعمالك بكل ما أوتيت من جهد، ومن ثمّ تعرف على الأوقات التى تكون فيها طاقتك العقلية والجسدية فى أوجها من كل يوم واستعد لهذه الأوقات.

١٥ . حفز نفسك للعمل

- ضع لنفسك شعارات، تتخيلها وتسير عليها.
- انظر للجيد ولما أنجزته من كل موقف.
- ركز على الحل ولا تركز على المشكلة.
- كن دائما متفائلا.

١٦ . ماطل دائما.

استخدم المماطلة التى يحذر منها هذا الكتاب، ولكن فى المهام قليلة الفائدة، فكلما رأيت من نفسك ميلا لعمل لا يعد من أعمالك الرئيسة أو

المهمة أو التى تبغى ثمرتها، فماطل فيه قدر المستطاع، بحيث يكون لديك وقت كاف لأداء الأشياء القليلة التى لها شأن حقيقى لك.

١٧ . أد المهمة الأكثر صعوبة أولا.

فابدأ كل يوم بأصعب مهامك، بالمهمة التى تخلق أعظم إسهام لك ولعملك، وقرر أن تستمر على أدائها ولا تفكر فى غيرها حتى تنهيها بنسبة١١٠٪.

١٨ . قطع وجزئ المهمة.

مبدأ الإدارة بالأهداف

١٩ . كيف مهامك على الفترات الطويلة.

نظّم ايامك من خلال كميات كبيرة من الوقت بحيث تستطيع التركيز على أهم مهامك من خلال فترات طويلة. كأن تجعل مكالمتين هاتفيتين كل يوم للحصول على عملاء جدد، قطعا على المدى الطويل ستجنى ثمرة ذلك. وكأن تجعل لنفسك نصف ساعو فقط يومية قبل النوم لقراءة الكتب، لو التزمت ذلك، ستجد نفسك عليالمدى البعيد قرأت كمّا هائلا جدا من الكتب. هذه هى نظرية تكون الجبل من حصوات تجمع الواحدة تلو الأخرى.

٢٠ . طور إحساسك بالطوارئ.

فكن دائما سريعا فى عملك تخشى أن يتفلت منك، وعود نفسك على ذلك، وكن شخصا معروفا بأداء الأشياء بسرعة وإتقان.

٢١ . استفرد بأداء كل مهمة على حدة.

إن هذا المبدأ يشبه المبدأ رقم ١٨ والذى يشبه مفهوم الإدارة بالأهداف. إلا أن الاستفراد هنا يكون بالمهمة بأكملها لا بتجزيئها، فكما أنك تقسم المهمة الواحدة إلى أجزاء تعتبر كل جزء منها مهمة منفردة، فكذلك لا تخلط المهام بعضها البعض، بل ركز على كل مهمة بانفراد قدر المستطاع، وعش جوها وبيئتها حتى تنهيها كاملة بنسبة ١٠٠٪ دون الالتفات الذهنى لمهمة أخرى.

الأهم ثم المهم:

(فى إمكانك الحصول على أى شىء تريدهولكن يستحيل أن تحصل على كل شىء تريده).

ماذا تريد فى حياتك؟ وما هى الأمور التى تود أن تنجزها؟ لاشك أنك تريد الكثير والكثير كى تحققه فى هذه الحياة القصيرةإلا أنك لن تسطيع أن تحقق كل ما تتمناهفليس كل ما يتمناه المرء يدركهلكنك مع هذا تستطيع أن تحقق النجاح فى حياتك بإنجاز أهم هذه الأهدافغيجب عليك الاختيارفالتفوق ينبع من إنجاز البنود الصحيحة بالطريقة الصحيحة وبترتيبها الصحيحفنحن لا نستطيع أن نتحكم فى الوقت، ولكن نستطيع أن نتحكم فى أعمالنافإذا أردت أن تملك هذه الحياة فعليك بترتيب الأولويات.

أثمن عملة فى الحياة:

يتم تحديد الأولويات من عنصرين رئيسيين: الأول هو عنصر الوقتونحن لا نملك زمام ذلك العنصر فهو يمر دون أن نحركه أو نوقفهلكننا مع هذا نستطيع أن نضبطه ونستغله أفضل استغلال، فكما يقول الشاعر "كارل ساندبرج": (إن الوقت هو أثمن عملة فى الحياةولن يحدد أحد غيرك قنوات إنفاق هذه العملة).

ولكى تعرف قيمة العام الواحد، سل الطالب الذى رسب فى الامتحان النهائى، ولكى تعرف قيمة اليوم الواحد، سل الأجير الذى له من الأطفال ستة، ولكى تعرف قيمة الدقيقة الواحدة، سل الشخص الذى تفوته الطائرة، ولكى تعرف قيمة الجزء من الثانية، سل اللاعب الأوليمبى الحائز على الميدالية الفضية.

الأهم فالمهم:

يقول المؤلف "روبرت ماكين": (إن السبب وراء عدم تحقيق معظم الأهداف هو تمضيتنا وقتنا فى إنجاز أمور ثانوية أولًا)، فالعنصر الثانى الذى تحدد من خلاله الأولويات هو عنصر الأهمية وهو ما يختلف من إنسان لآخرفأهمية العمل أمر نسبى؛ فقد يكون هذا العمل مهمًا بالنسبة لك وغير مهمًا لغيركوهو يتميز بتحكمك التام

فيهفـأنت من تقوم بتحديد اهمية هذه الأعمالإلا أنه فى بعض الأحيان قد تُفرض عليك أعمالًا ضرورية تتخذ الأولوية فى جدول أعمالك.

لنواجه الأمر فهناك أشياء عديدة تتنافس على صدارة الأولية لديناوهذا قد يشتت انتباهك لدرجة تجعلك غير متيقن ما هى الأمور الأجدر بتركيزكوهنا يضع لنا "مايكل ليبوف" قاعدة ذهبية يقول فيها: (إن تكريسك جزءًا بسيطًا من نفسك لكل شىء يعنى التزامك الشديد تجاه لا شىء) فالأعمال لكى تتجز بطريقة صحيحة لابد أن يتم التركيز عليها بمقدار حجمها وأهميتهاووضعها فى مكانها الطبيعى فى جدول الأعمال.

اعرف أولوياتك:

ومن هنايمكن أن تُقَسِم أعمالك طبقًا لهذين العنصرين: عنصر الوقت وعنصر الأهميةفتصنفها من جهة مدى أهميتهاومن جهة كم هى ملحة أو عاجلة، وذلك كما يلى:

هام وعاجل

(الذهاب لعيادة مريض فى المستشفى)

مهم وغير عاجل

(إحضار هدية لصديق ستقابله بعد يومين)

غير مهم وعاجل

(الرد على فاكس لغرض غير مهم ينتهى اليوم)

غير مهم وغير عاجل

(تصفح إحدى الجرائد)

ويمكنك أن تحدد جدول أعمالك لكل يومولهذا ضع قائمة بكل الأشياء التى تريد القيام بها اليوم، ثم قم بتقييم كل عمل من الأعمالفيمكنك أن تعطى تقييمًا لكل عمل حسب أهميته ومدى إلحاحهثم أعد كتابة القائمة وفق ترتيب الأولوياتوخصص وقتًا لكل

عملثم ابدأ بإنجاز أول الأولويات والتزم بها حتى تنتهى منها ثم انتقل إلى ما يليها فى القائمةوهكذا.

الحياة مرنة.. وأنت أيضًا:

من هنا نستطيع أن نتبين كيف يمكن لك أن تضع جدول أعمال يومك أو أسبوعكإلا أنه وفى كثير من الأحيانتأتى الرياح بما لا تشتهى السفنفتجد أنه غالبًا ما تطرأ أفعالًا مهمة على جدول مواعيدك اليوميفيرتبك نظام حياتكلهذا لابد أن تعلم أن المرونة هى أهم خصائص ترتيب الأولويات أو وضع جدول الأعمالإلا أنها لا تعنى فى الوقت ذاته أن تكثر من التغييرات فى جدول أعمالك دون الحاجة الماسة إلى ذلك.

وإليك هذه القصة، فقد ذهب شخص إلى بطولة كرة القدم الأمريكيةوكان مقعده فى أعلى الإستادوبعد أن بدأت المباراةرأى مقعدًا شاغرًا فى الصفوف الأمامية يتيح له رؤية أفضل كثيرًاوبعد أن شق طريقه لهذا المقعد سأل الرجل الجالس بجانبه: عفوًاهل هذا المقعد محجوز؟ فأجابه الرجل: لافى الواقع أن هذا المقعد يخصنى فقد كنت من المفترض أن آتى بصحبة زوجتى ولكنها توفيتوهذه أول بطولة لا نحضرها معًا منذ أن تزوجنا.

فقال الأول: يا لها من قصة مؤسفةولكن ألم تعثر على أحد يشغل هذا المقعد بدلًا منها؟ قريب أو صديق؟ فأجابه الثانى بقوله: لافكلهم ذهبوا إلى جنازتها!

حتى وإن كان فى القصة طرفة أو فكاهة، ولكن هل أصبحت مشاهدة المباراة من الأولويات الثابتة والتى قد تمنع رجل كهذا من حضور جنازة زوجته؟ أم أن الحقيقة أن المباراة هى الأهم فى ذلك الوقت!

إن الأولويات لا تظل ثابتة؛ ومن ثم يتعين عليك مراجعتها يوميًافالظروف فى تغير مستمروكذلك تتغير أساليب إنجاز الأشياءولكن بمجرد أن تقوم بتحقيق قيمك ستثبتولكن طريقة تنفيذها ستظل تحتاج إلى مرونة.

اخلط أولوياتك...دمر حياتك:

من مفارقات الحياة أن العديد من الآباء يعملون لوقت إضافى أو يلتحقون بوظيفتين؛ لكى يوفروا لأسرهم قدرًا كبيرًا من رفاهيات الحياة ولكن الدراسات المتوالية قد بينت أن

الأطفال - الذين يعمل آباؤهم بكل ما أوتوا من قوة من أجلهم - لو سُئلوا سيختارون أن يوفر لهم آباؤهم قدرًا أكبر من وقتهمفتواجد الآباء بالنسبة لأبنائهم لا تعوض عنه آلاف الهدايا.

كثيرًا ما نجد مثل هذا الخلط للأولوياتفتجد أن الهدف الأساسى الذى يبذل فيه الآباء قصارى جهدهم هو من أجل الأبناءومع ذلك لم يتحقق الهدف بسعادتهم؛ بسبب اختلاط الأولويات بين توفير الحياة الطيبة لهم، وبين الإغداق بعطف الأبوة عليهم.

قد تكون مشغولًا بعمل ماثم تبدأ فى شىء آخر ثم تعود إلى عملك الأصليفاختلاط الأولويات يعنى أنك تريد أن تفعل الكثير من الأشياء جملة واحدةولذا؛ يقول عن ذلك "بابليليوس سيرس" : (أن تحاول عمل شيئين فى وقت واحد هو ألا تفعل كليهما)

ومن أجل التغلب على مشكلة اختلاط الأولويات؛ عليك أن تكون محددًا وواضحًا سواءً فى الوقت المحدد لكل عمل أو فى الفصل بين الأعمال وبعضها البعضكأن تتعلم أن تقول لنفسك "لا"فمن الأفضل أن تقولها عن أن تفقد وقتك الثمين وتزحم جدول أعمالك بمهام غير ضرورية من شأنها أن توترك وتضعك تحت تأثير ضغوط العمل.

أولويات الناجحين:

ثلاثة علامات فارقة فى حياة الناجحين تظهر أثناء تحديد الأولويات: الأولى اهتمامهم الشديد بالمهام التى تتصدر قائمة الأولويات، والثانية تجنبهم إضاعة الوقت فى المهام غير الهامة وغير العاجلةوعن هذا يقول الفيلسوف والمؤلف الصينى "لين يوتانج" : (بجانب فن إنجاز الأمور النبيلنجد أن هناك أيضًا فن ترك أمور غير منجزة لا تقل نبلًا عن الأولوحكمة الحياة تشتمل على التخلص من أشياء ليست ذات أهمية)، وأما الثالثة فتختص بتحديد أوقات الهدوء والراحة ووضعها على جدول الأعمال.

قد تتعجب من أن تحديد أوقات الراحة من أولويات الناجحينإلا أنه فى الحقيقة تجد أن أوقات الراحة - حتى وإن كانت قصيرة - فإنها تُجدد النشاط وتبعث الحيوية فى الفرد لمواصلة القيام بأعماله.

وختامًا إذا أردت أن تكون من هؤلاء الناجحينفابدأ بتحديد أولوياتكواجعل شعارك: سأحدد أولوياتى الحياتية وسأكرس تركيزًا وجهدًا للبنود التى من المرتقب أن تكون ذات أعلى مردودوتذكر ما قاله "جون ماكسويل": (إننا لا نستطيع تغيير الوقتبل نستطيع تغيير أولوياتنا فحسب).

ترتيب الأولويات:

الإنسان الناجح والفعّال فى هذه الحياة ليس الإنسان المنتج أو الذى ينجز الأمور فقط، بل هو الإنسان الذى يحقق النتائج المطلوبة فى الوقت المتاح. لذا تأتى مهارة ترتيب الأولويات ويقصد بها عملية ترتيب الأهداف والمهام والأعمال ابتدءا من المهم فالأهم، بحيث يتمكن الإنسان من تحقيق أهدافه فى الوقت المتاح أمامه.

الجدول التالى يساعد فى ترتيب الأولويات التى تؤدى بها مهامك:

الأولوية	نوع العمل		
	هام جدًا	ضرورى	غير ضرورى
عاجل	١	٣	٥
غير عاجل	٢	٤	٦

المربع الأول: مهم جداً وعاجل

هذه أمور تفرض نفسها علينا، فهى مهمة جدا، لابد من عملها ولكنها عاجلة لا يمكن تأخيرها إلى وقت آخر. ومن أمثلة ذلك: العبادات أو الواجبات أو المسؤوليات التى يجب اداؤها.

المربع الثانى: مهم جداً وغير عاجل

وهذه أمور هامّة جداً ومطلوب إنجازها ومتابعتها ولكنها غير عاجلة، ولذلك يمكن تأجيلها وتأخيرها والتسويف فى عدم مباشرتها. ومن أمثلة ذلك: تحديد أهدافك فى الحياة، التخطيط للمستقبل.

المربع الثالث: ضرورى وعاجل

وتندرج فى هذا المربع جميع المهام والمسؤوليات الضرورية التى تعتبر أقل أهمية من المربع الأول، ولكن لها صفة الاستعجال، ومن ثم فإن هناك ضغوطاً علينا لمباشرتها وإنجازها. ومن أمثلة ذلك: تصحيح أخطاء الواجبات قبل تسليمها للأستاذ، الجلوس فى المنزل لانتظار الآخرين.

المربع الرابع: ضرورى وغير عاجل

ويندرج فى هذا المربع جميع المهام والمسؤوليات الضرورية والتى يمكن تأجيلها، والتسويف فى عدم مباشرتها، ومن أمثلة ذلك: إعداد الميزانية المطلوبة بعد شهر، القراءة، موعد طبيب الأسنان، تخطيط الإجازة.

المربع الخامس: غير ضرورى وعاجل

ويندرج فى هذا المربع أغلب الأمور التى تتسبب فى تضييع أوقاتنا، حيث تواجهنا أهداف ومهام تافهة وهامشية ليست ضرورية وليس لها فائدة تذكر فى تحقيق أهدافنا فى الحياة، ولكن هذه الأمور نضطر إلى القيام بها بسبب السياقات التى تتم فيها صفة الاستعجال. ومن أمثلة ذلك: المكالمة الهاتفية غير الهادفة، والزائر الثقيل الذى يفاجئك فى وقت غير مناسب.

المربع السادس: غير ضرورى وغير عاجل

ويندرج فى هذا المربع أسوأ أنواع مضيعة الوقت، مثل مشاهدة التلفزيون لأوقات طويلة، المبالغة فى تمضية الوقت فى قراءة الجرائد والمجلات، والمبالغة فى الاسترخاء والنوم، أو التنزه فى الأماكن العامة لأوقات طويلة.

توجيهات مهمة عند ترتيب الأولويات:

تذكر عند التفكير فى الأولويات والتعامل معها وتحديدها، أنها لا تأتى من فراغ، بل لابد من أن تكون هذه الأولويات مبنية على رسالة واضحة.

يجب ممارسة ترتيب الأولويات على جميع مستويات الأهداف، فهناك أولويات للأهداف بعيدة المدى وأولويات للأهداف متوسطة المدى وقريبة المدى.

تذكر أن أفضل شخص يحدّد أولوياتك هو أنت، ولكن لا بأس من الاستعانة بالآخرين والاستفادة مما يقدمونه من أفكار.

هناك نوعان من الأولويات: نوع ثابت وهو ما يتعلق بالعبادة، ونوع متغير وهو ما يتعلق بعملك والظروف الاجتماعية.

تعلم قول كلمة "لا"، ويقصد هنا الاعتذار عن الأعمال والارتباطات والمهام التى لا يُرى منها فائدة.

يفضل الاحتفاظ بمذكرة أو قائمة يومية تتضمن الأعمال التى يُراد تنفيذها، لأنها تساعد على تحديد الأولويات.

النجاح فى تحديد الأولويات:

فى حياتنا نحتاج كثيرا أن نتمتع بفطنة وذكاء كى نفرق بين المهم والأهم !.

نحتاج إلى أن نميز - بدقة - بين خير الخيرين وشر الشرين !!.

وذلك لأننا كثيرا ما نُخدع فى التفريق بينهما، وتضطرب من أمام أعيننا معالم الطريق.

ونجد أنفسنا سعداء بجنى الأقل بينما يمكننا أن نجنى الأكثر.

أحدنا ينفق يومه فى القيام بعمل مفيد، بينما هو قادر على صنع الأكثر فائدة.

إن الشراك والفخاخ التى تقف أمام حلمك وطموحك لكثيرة، وأحدها ذلك الشرك الذى يدفعك إلى الانكباب على عمل، وبذل الجهد فى تجويده وإحسانه، بينما هذا العمل فى ميزان هدفك الرئيسى لا يساوى الوقت الذى أنفقته فيه !.

تعال مثلا وانظر إلى شخص يعطى للعلاقات الاجتماعية وقتا كبيرا، فهو من مجلس إلى آخر، ومن منتدى إلى غيره، فتسأله: هل لديك طموحات سياسية أو انتخابية تحتاج لالتفاف الناس حولك؟ ، فيجيبك: لا لكنى أجد متعة فى ذلك !.

بلا شك التواصل الاجتماعى مهم وضرورى ولكن ليس على حساب أهدافك وطموحاتك، وعلى هذا المثال فقس !.

تحضرنى هنا قصة عامل المنارة، ذلك الرجل طيب القلب، والذى تسبب فى كارثة كبيرة أودت بحياة الكثيرين، وتسببت فى خسائر مادية فادحة، والسبب أنه لم ير ويركز على أولوياته جيدا..

ونبأه أن كان هناك رجلا يعمل كحارس لمنارة على امتداد ساحل صخرى، كان يحصل كل شهر على ما يكفى من زيت الوقود لكى يحافظ على ضوء المنارة متوهجاً.

عُرف عن الرجل طيبة القلب وحب الآخرين، ولأنه لم يكن يبعد عن المدينة كثيرا فلقد كان يقصده كل من نفذ الوقود لديه لافتراض كوبا أو أكثر من الزيت.

فهذه امرأة من القرية المجاورة استجدته قليلاً من الزيت؛ لأجل أسرتها، وذاك أب يرجوه قليلاً من الزيت لأجل مصباحه، وهذا رجل يحتاج إلى شىء من الزيت كى يزيت عجلته !.

ولأن كل الطلبات بدت له معقولة وإنسانية،لم يكن الحارس يرد أحداً خاوى الوفاض، لكن عندما أوشك الشهر على الانتهاء ،لاحظ أن مخزونه من الزيت قليلاً جداً، ثم ما لبث أن نفد، فانطفأ فجأة ضوء المنارة، وفى تلك الليلة، غرقت سفن عديدة ،وهلك كثير من الناس، وعند التحقيق فيما حدث ،

بدا الحارس شديد الندم على ما حدث، حاول مرارا أن يستعطف المسؤولين على خطأه، مؤكدا على حسن نيته، ونبل دوافعه، بيد أن العبارة التى كانت تتكرر على أذنه دائما: أعطيناك الزيت لهدف المحافظة على ضوء المنارة ساطعاً.

يعلمنا هذا الموقف أن الشىء الجيد ليس كذلك، إذا ما جعلنا نقصر فى الأجود، وأنه كثيرا ما يكون الطريق إلى الجحيم محفوف بالنوايا الطيبة كما يقول المثل الانجليزى !.

يعيدنى هذا إلى العبقرى المسلم، الفقيه الإمام مالك، ورده على أحد تلامذته حينما وقع فى نفس الخطأ !.

أريدك أن تعرض كل عمل تؤدية، ومهمة تفعلها على الهدف الكبير الذى تؤمن به، فإذا ما كان متماشيا معه، أنفذته، وإن كان غير ذلك أوقفته.

●●●

اختبار تحديد الأولويات:

الاختبار التالى سيحدد ما هى أولوياتك فى الحياة، كن صادقاً فى اجاباتك ولا تفكر كثيراً عادة الاجابة الأولى هى الأصدق. فجأة حدثت خمس أحداث فى منزلك فى نفس الوقت كيف تقوم بمعالجتها بالترتيب؟

١- الهاتف يرن.

٢- الطفل يبكى.

٣- أحدهم يطرق باب منزلك وينادى عليك.

٤- المطر ينهمر على ملابسك التى نشرتها للتو.

٥- ابريق الشاى يغلى والمياه بدأت بالتدفق منه.

قم بترتيب اجاباتك من ١ (الأكثر أولوية) إلى ٥ (الأقل أولوية)

النتائج:

الأجوبة: كل خيار يمثل نقطة أولوية وله معنى، انتقى المعنى فى الأسفل وقارنه مع خيارتك.

١- رنين الهاتف يعنى العمل.

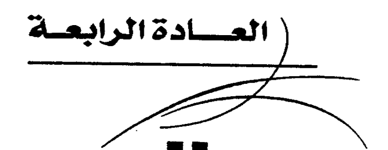
٢- الطفل يعنى العائلة.

٣- الباب يعنى الأصدقاء.

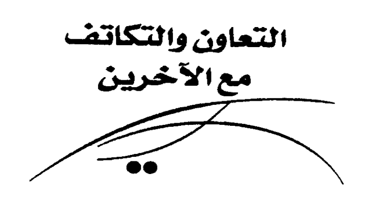
٤- الثياب تعنى المال.

٥- ابريق الشاى يعنى الحياة العاطفية.

■■■


العـــادة الرابعـة

التعاون والتكاتف مع الآخرين



ضبط النفس والذات وخلق المبادرة وتنظيم الأولويات فى الحياة ضرورى للتعاضد مع الآخرين وبناء علاقات جديدة.

رصيد بنك الأحاسيس:

ايداع الود والشرف والحفاظ على الالتزامات فى رصيد بنك الأحاسيس.

ستة ايداعات عظيمة:

١ ـ السعى بصدق لفهم الفرد.

ان تظهر من سيرتك الذاتية الشئ الذى تعتقد ان الأخرين يريدونه.

٢ ـ الاعتناء بالأشياء الصغيرة. . أى قليل من المجاملات واللطف.

٣ ـ الحفاظ على الوعود، فليس هناك سحبا كبيرا اكثر من ان تعطى وعدا مهما لشخص ما ولا تفى به.

٤ ـ توضيح وتفسير التوقعات.

٥ ـ اظهار النزاهة وهى تجنب الخداع والمكر والنفاق.

٦ ـ الاعتذار بصدق عند القيام بعملية سحب من الرصيد.

مبادئ القيادة الجماعية

ستة تصورات للتفاعل الانسانى:

١ ـ تفكير المنفعه للجميع.

٢ ـ تفكير المنفعه للذات وضرر الآخرين.

٣ - تفكير الضرر للذات ومنفعة الآخرين.

٤ - تفكير الضرر للجميع.

٥ - تفكير المنفعه للذات فقط.

٦ - تفكير المنفعه للجميع والا فلا اتفاق.

أولا: تفكير المنفعه للجميع.

المبدأ يرى أن الحياة ميدان للتعاون وليس للتنافس.

ثانيا": تفكير المنفعة للذات وضرر الآخرين.

أغلب الناس نشأوا على المنفعة للذات وضرر الآخرين.

ثالثا: تفكير الضرر للذات ومنفعة الآخرين.

وهى أسوأ من طريقة المنفعة للذات وضرر الآخرين وكلاهما ضعيفتين تقومان على عدم الأمان والاستقرار. فالكثير من المدراء يتأرجحون مابين تلك الطريقتين.

رابعا: تفكير الضرر للجميع:

عندما يجتمع اثنان من أصحاب طريقة تفكير المنفعة للذات والضرر للآخرين تكون النتيجة الضرر للجميع.

خامسا: تفكير المنفعة للذات فقط:

وهى ببساطة أن تفكر فى الفوز، ولا يكون هناك شعور بالصراع أو التنافس فهو يفكر بطريقة تأمين أهدافة الخاصة تاركا" للآخرين تأمين أهدافهم.

أى الخيارات أفضل: الأمر يتوقف على الواقع.

سادسا: تفكير المنفعة للجميع والا فلا اتفاق

أى اذا لم نتمكن من ايجاد حل يفيد كلانا فنحن لا نتفق فى واقع تعاضدى.

ووجود عدم الاتفاق كخيار يشعر الأنسان بالتحرر.

فنهج المنفعه للجميع والا فلا اتفاق صادق فانه من الأفضل لك ان تذهب ولا تعقد اتفاقا".

يوفر هذا المنهج الحرية العاطفية فى العلاقات الأسرية.

خمسة أبعاد لفلسفة المنفعة للجميع والا فلا اتفاق:

فكرة المنفعة للجميع هى عادة القيادة الجماعية، يتطلب الأمر شجاعة وتفكير لخلق هذه الفوائد المشتركة.

مبدأ المنفعة للجميع والا فلا أساس النجاح فى كل تفاعلاتنا.

١ ـ الأخلاق: هى الأساس وتشمل النزاهة والنضج(التوازن بين الشجاعة والمراعاة).

فالناس تعتقد أنه اذا كنت لطيفا" فانك لا تكون صارما".ولكن فى(طريقة المنفعة للجميع والا فلا)إ اتفاق لطيفة وصارمة..كما يجب أن تكون عاطفيا" واثقا"ومراعيا" وحساسا" ولديك الشجاعة.

٢ ـ علاقات: اذا كان رصيد بنك الأحاسيس مرتفع(ايداعات كافيه) تتكون بها علاقة هائلة.

٣ ـ الاتفاقات: من العلاقات تتدفق الاتفاقات.

٤ ـ التدريب على الادارة المتركزة على تفكير المنفعة للجميع وذلك بتحديد أهداف معينة، ومعيار يوضح انجازهم واعداد المتدربين على توقع المقاومة.

٥ ـ اتفاقات لأداء فلسفة تفكير المنفعة للجميع فالتركيز يجب أن يكون على النتائج وليس الطرق.

الأنظمة:

لكى تتجح طريقة (تفكير المنفعة للجميع والا فلا اتفاق) فانه يتعين على الأنظمه ان تساعد هذه الطريقة بنظام التدريب نظام التخطيط نظام الاتصال نظام وضع الميزانية ونظام التعويضات.

عمليات:

١ ـ أنظر الى المشكلة من وجهة النظر الأخرى وان تفهم احتياجات الطرف الآخر.

٢ ـ تحديد المواضيع الرئيسية والاهتمامات.

٣ - تعيين النتائج التى تشكل حلا" مقبولا".

٤ - تحديد خيارات جديدة محتملة لتحقيق تلك النتائج.

مقترحات للتطبيق:

١ - التفكير فى تفاعل متوقع أى الوصول الى اتفاق مع الحفاظ على التوازن بين الشجاعة والاعتبار.

٢ - وضع قائمة بالعقبات التى تبعدك عن تطبيق تصور تفكير المنفعة للجميع.

٣ - تخير علاقة معينة فأن تضع نفسك مكان الشخص الآخر واكتب بصراحة كيف يعتقد هذا الشخص الحل.

٤ - حدد ثلاث علاقات رئيسية فى حياتك وأعط بعض الاشارات لما تشعر به من توازن يوجد فى كل رصيد من أرصدة بنك الأحاسيس.

٥ - ادرس بعمق المسودة.

٦ - حاول أن تحدد نموذجا" لتفكير المنفعة للجميع والا فلا اتفاق.

●●●

كيف تفهم نفسك وكيف تفهم الآخرون

لكى تفهم الناس افهم نفسك. . هذه هى القاعدة الأولى، أنت واحد من الناس، وما ينطبق عليك ينطبق على معظمهم. . أنظر إلى رغباتك ماذا تريد؟. . انظر إلى اهتماماتك، ما الذى يرضيك؟ وما الذى يغضبك؟ ثم ما الذى يدفعك لأن تقول نعم؟، ومتى، ولماذا تقول لا؟ إذا أجبت بهذه الأسئلة بشكل صحيح فإن هذه الإجابة تنطبق عليك وعلى غيرك. وسوف نحاول أن نجيب عليها معاً.

ماذا تريد من الآخرين؟ أن يعاملوك باحترام، أن يشعروا بأنك مهم. . أن يفهموا وجهة نظرك أن يحققوا مصالحك. . حسناً. . إذا حصلت منهم على ما تريد. هل أنت مستعد إعطاءهم ما يريدون بالتأكيد نعم. تذكر أنهم يريدون منك نفس هذه الأشياء،

الاحترام والاهتمام وتحقيق مصالحهم. إذاً بادر أنت واعطهم ما يريديون، وسوف تجدهم مستعدون لرد التحية بمثلها أو بأحسن منها.

هنرى فورد يقول: " يكمن سر النجاح فى القدرة على استيعاب وجهة نظر الشخص الآخر، ورؤية الأشياء من الزاوية التى يراها هو بالإضافة إلى الزاوية التى تراها أنت". باختصار غير قاعدة أنا أولاً ثم أنت استخدم قاعدة أنت أولاً ثم أنا، اجعل هذا الأسلوب سلوك دائم، لا مجرد وسيلة فى بعض الأحيان عندها تكون قد عرفت بداية الطريق.

بماذا تهتم؟ بالمصالح المادية مثل الصحة والبيت والمال، بالمصالح المعنوية مثل المركز والمكانة الاجتماعية، بالرغبات والهوايات مثل القراءة والرياضة والفنون وغيرها، تذكر أن الآخرين عندهم نفس الاهتمامات أو أشياء قريبة منها، ما هو موقفك من شخص يراعى مصالح المادية والمعنوية، ويحترم رغباتك وهواياتك، لا شك إنك تكن له كل مودة واحترام، إذا تحدث تسمع له باهتمام، توافق بسهولة على ما يطرحه من أفكار وأراء، وعندما تستخدم بقاعدة أنت أولاً، وتهتم بمصالح الآخرين ورغباتهم سوف يستمعون إليك باهتمام وإصغاء وتفقون معك فى الرأى ويقيمون معك علاقة طيبة.

يقول أوين يونج. . (من يستطيع أن يضع نفسه مكان الآخرين، ويفهم ما يدور فى عقولهم، يجب أن لا يقلق بشأن ما يخبأه له المستقبل).

تذكر دائماً أن تتحدث مع الناس فى مجال اهتمامهم أو بمعنى آخر أن تتحدث عنهم، هذه أفضل وسيلة لتحقيق الانسجام.

الخلاصة..

اخرج من حدود ذاتك ومن إطار النفس والآنا، ضع نفسك فى دائرة واحدة مع الآخرين، إذا أخطأوا تذكر إنك أيضاً تخطأ، إذا رأيتهم مشغولين بمصالحهم، تذكر إنك أيضاً تسعى إلى مصالحك.

ثانياً: طبق قاعدة أنت أولاً ثم أنا، هذا ما نسميه فى مفاهيمنا الإسلامية بالإيثار. ولا شك إنه من أكرم الصفات، عندما تقول لشخص أنا أولاً، سيقول لك: بل أنا، وهنا سيبدأ

التوتر والتنافس والخلاف، ولكن عندما تقول له أنت أولاً، سيقول لك، وانت أيضاً، وهنا تبدأ المودة والتفاهم والتعاون والانسجام.

قيمة التعاون والجماعية:

تعريف القيمة:

الميل الوجدانى والعقلى والنفسى للفرد للتفاعل والتبادل والتنسيق والتعاون مع زملاؤه،والعيش معهم بروح الفريق فى أعماله وأنشطته اليومية، والميل للحياة والأصل هو أن الإنسان الجماعية والذوبان فى الفريق والمجموعة والادارة والمؤسسة. كائن اجتماعى ينفتح ويتواصل ويتعاون مع المحيطين به،والخلل هو أن يعيش الإنسان فى عزله فردية لا يقبل ولا يستطيع التعاون مع الآخرين.

أهمية التعاون والجماعية:

- تمنح الفرد فرصة تعزيز معارفه ومواهبه وقدراته واكتساب المزيد والمتنوع من خبرات الآخرين.

- تمنح الفرد الاحساس بالانتماء والقوة والعزة بالفريق الذى ينتمى إليه.

- تمكن الفرد بتحقيق المزيد والكبير من الاعمال والانجازات التى ما كان يستطيع ان يحققها وحدة

- تمنحه الإحساس الكبير بالاطمئنان وبالسعادة لاشباعها الكثير من الحاجات العاطفية والنفسية والاجتماعية فى نفسه.

- حماية الفرد فى الكثير من الاحيان من الذل والانحراف.

المظاهر السلوكية لقيمة التعاون والجماعية:

١ - حب التعارف على الزملاء والمبادأة.

٢ - تكوين علاقات ناجحة والاتصال عدد كبير من الزملاء.

٣ - قبول الرأى الآخر والتعايش معه.

٤ ـ الاستعداد الذاتى للبذل والعطاء والبعد عن الأنانية.

٥ ـ البساطة والتلقائية وروح الدعابة والألفة.

٦ ـ قبول النصح والتوجيه.

٧ ـ سهولة وليونة النفس والقابلية للانقياد.

٨ ـ الالتزام والانضباط بأدب ولوائح الفريق.

٩ ـ الطموح والهمة العالية والاستعداد للمشاركة فى أعمال كبيرة.

١١ ـ تغليب مصلحة الفريق على مصلحته الخاصة.

١١ ـ حب الفريق والولاء والانتماء له.

عناصر قيمة التعاون والجماعية:

- حب الخير للآخرين.
- الاستعداد للبذل والعطا.
- الولاء والانتماء للفريق.
- الانضباط والقابلية للانقياد.
- الحوار وقبول الراى الآخر.

المهارات العشر للتعاون والجماعية:

١- توافر الإيمان بوجوب وأهمية العمل فى فريق عمل جماعى منظم وبشكل مؤسسى، تحت قيادة قائد للفريق.

٢- سهولة وليونة النفس وقابليتها للانقياد. حديث: إن الله يحب العبد السهل اللين الموطئين أكنافاب.

٣- سلامة الصدور وحسن الظن فى الآخرين من أعضاء الفريق وقيادته.

٤- حب واحترام قيادة الفريق والالتزام بأدب التعامل مع القيادة.

(أ) حسن الظن به.

(ب) عدم التقدم عليه.

(ج) احترامه وإجلاله.

د- تبادل النصح الجميل.

٥- دعم روح الحب والتعاون بين أفراد الفريق (الذوبان فى الفريق).

٦- سعة الأفق واستيعاب الآخرين.

٧- البذل والعطاء دون الاهتمام بالمقابل.

٨- الاستعداد لقبول الرأى الآخر والنزول عن رأيك بسهولة ويسر.

٩- قوة الانضباط بأهداف ولوائح وتنظيم عمل اللجنة.

١٠- الاستعداد للنمو والترقى والتفاعل مع برامج التأهيلوالتدريب

التكاتف مع الآخرين:

إن التكاتف هو أسمى الأنشطة فى الحياة كلها ـ هو الاختبار والتعبير الحقيقيين عن جميع العادات الأخرى مجتمعة و التكاتف هو جوهر القيادة المرتكزة على المبادئ. إنه يحفز ويطلق أعظم القوى الكامنة فى الإنسان.

ما هو التكاتف؟ إنه يعنى، أن الكل أكبر من حاصل جميع أجزائه.

إن التحدى يكمن فى تطبيق مبادئ التعاون الخلاق، الذى نتعلمه من الطبيعة، فى مجال تعاملاتنا البيئية الاجتماعية. إن جوهر التكاتف هو تقدير الاختلافات واحترامها، والتشييد على نقاط القوة، والتعويض عن نقاط الضعف.

الاتصال التكاتفى

حينما تتصل بشكل تكاتفى، فإنك بكل بساطة تفتح عقلك وقلبك وتعبيراتك لاحتمالات جديدة.فعندما تنخرط فى اتصال إبداعى لن تكون متأكدا كيف ستبدو

النهاية،غير أنك ستكون مفعما بإحساس داخلى من الإثارة والطمأنينة والمغامرة ،معتقدا أن الأمور ستكون أفضل كثيرا مما كانت قبل ذلك. .وهذا هو الهدف الذى سيكون مستقرا فى ذهنك. إنك تبدأ وأنت مؤمن بأن الأطراف المشمولة ستكتسب المزيد من البصيرة،وبأن الإثارة المصاحبة المتبادلة ستخلق قوة دفع باتجاه اكتساب المزيد من الرؤى الثاقبة ،و التطور.وهناك الكثير من الناس لم يخوضوا أية تجارب فعلية للتعاون الإبداعى حتى على مستوى متوسط سواء فى حياتهم العائلية أو فى تعاملاتهم البيئية الأخرى.

و يمثل هذا إحدى كبريات المآسى الكارثية والضياع فى الحياة ،لأن كما ضخما من القدرات يظل كامنا غير مستكشف.إن جميع الجهود الخلاقة تقريبا لا يمكن التنبؤ بها. لأنها عادة ما تبدو غامضة،و تخضع للتجربة والخطأ.

التكاتف فى فصل دراسى

فى البدء،يكون هناك جو آمن يسمح للناس أن يتعلموا،وأن ينصت كل منهم لأفكار الآخرين ثم تكتسح العقول نوبة عاصفة مفاجئة تخضع فيها روح التقييم لروح الإبداع ،والتخيل، والعمل العقلى المتشابك ،وبعدها تبدأ ظاهرة غير اعتيادية على الإطلاق حيث يسود الفصل تحول كامل بفعل الإثارة الناجمة عن هذا الانطلاق الجديد،و الاتجاه الجديد.إلا أنه يحظى فى الغالب بقبول الأفراد المنخرطين به.

فالتكاتف أشبه ما يكون بموافقة شاملة لجماعة ما على سند النصوص الحاكمة القديمة وكتابة نصوص أخرى جديدة.

التكاتف فى مجال العمل

الاتصال بين الأعضاء يتسم فى بداية الأمر بالاحترام، والتأنى واستشراف التوقعات المستقبلية غير أنه بمجرد الخوض فى مختلف البدائل، والاحتمالات ،يبدأ الأعضاء بالتحدث دونما قيود فى إخلاص ،و التعبير بصوت عال عما يدور فى أذهانهم، وهكذا فتحت السبل أمام المشاركة الجماعية الحرة ،و التراكم التلقائى للأفكار.

إن الثقة مرتبطة بشكل وثيق مع مختلف مستويات الاتصال.إن المستوى المتدنى للاتصال المنبثق عن المواقف التى تكون الثقة فيها متدنية يتم بخصائص الدفاعية،و الحمائية واستخدام لغة قانونية. إن مثل هذا الاتصال لن يفضى إلا إلى طريق واحد هو أن أكسب كل شىء أو أخسر كل شىء. غير أن الموقف الوسط يتمثل فى الاتصال المغلف بالاحترام ،و الرغبة فى تجنب احتمالات أية مواجهات شائنة. الاتصال ليس دفاعيا أو حمائيا أو غاضبا أو مسيطرا،إنه حوار نزيه وصادق ويتسم بالاحترام إلا أنه إبداعيا أو تكاتفيا.

التكاتف السلبى

تكمن المشكلة فى أن الأشخاص المعالين يحاولون إحراز النجاح وسط واقع يتسم بالتكاتفية،فهم إما يكونون معتمدين على استمداد القوة من مركز للقوة،أو أن يكون تكاتفهم استناد إلى شعبيتهم لدى آخرين.

تقييم الاختلافات

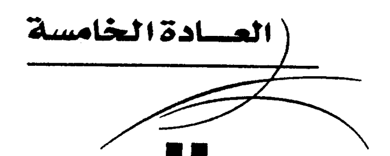
إن تقييم الاختلافات هو جوهر التكاتف،و يكمن مفتاح تقييم هذه الاختلافات فى إدراك أن جميع الأشخاص يرون العالم ليس كما هو عليه بل وفقا لما هم عليه. إنه ليس أمرا منطقيا أن يختلف اثنان من البشر ثم يكون كلاهما على حق؟.إنه أمر نفسانى،وهو أمر واقعى حقيقة.إن كلينا ينظر إلى نفس الصورة،إلا أننا نفسرها بشكل مختلف.

تحليل القوى الميدانية

إن أى مستوى راهن للأداء هو حالة من التوازن بين القوى الدافعة التى تشجع على الحركة والقوى الكابحة التى تعمل على إحباطها.

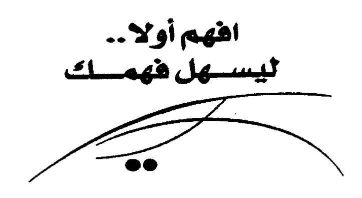
■ ■ ■

العادة الخامسة





افهم أولا.. ليسـهل فهمـك



إذا كان لى أن أوجز فى جملة واحدة المبدأ الأعظم أهمية الذى تعلمته فى مجال العلاقات الاجتماعية

فستكون: حاول أن تفهم أولا، ليسهل فهمك، ان هذا المبدأ هو المفتاح للاتصال انفعال بين الأشخاص

الأخلاق والاتصال:

الاتصال هو أعظم المهارات أهمية فى الحياة.. لقد استنفذنا أعواما لكى نتعلم كيف نقرأونكتب ونتحدث ولكن ماذا عن الاستماع؟؟

ان اردت أن تتعامل معى بفعاليه أن توثر على زوجتك، زوجك، ابنك، صديقك، جارك، رئيسك فأنت بحاجة أولا الى أن تفهم ولن تستطيع أن تفعل ذلك عن طريق الأسلوب الظاهرى فقط.

الاستماع التعاطفى:

حاول أن تفهم أولا.. يتضمن تغيرا عميقا..حيث أن العادة جرت على اننا نسعى لأن نكون نحن مفهومين من الأخرين أولا..فنحن اما أن نكون متحدثين أو على أستعداد للحديث، ولكن حين نقول "الاستماع التعاطفى" فاننا نقصد الاستماع بنية الفهم.

ان أعظم ما يحتاجه الانسان، مباشرة بعد البقاء الجسدى هو البقاء المعنوى، أن يكون مفهوما ومحفوظ المكانه وأن يكون محل تقدير.

الاستجابات الأربع للسيرة الذاتية:

اننا عادة نميل للاستجابة باحدى طرق أربع (نقيم - نستقصى - ننصح - نفسر) اننا نحاول ان نشرح دوافع الناس وتصرفاتهم تأسيسا على دوافعنا وتصرفاتناولكن كيف تؤثر هذه الطرق على مقدرتنا على الفهم الحقيقى؟؟

اذا كنت تحاول الاتصال مع ابنك فهل يمكن أن يشعر بالحرية ليكشف لك عن ما بنفسه فى الوقت الذى تقوم فيه بتقيم كل شىء يقوله وتحاول أن تستقصى عن كل شىء ثم تبدأ بعد ذلك بترديد نصائح قد مل الاستماع اليها..

هكذا نرى كيف تؤثر هذه العادات على قدرتنا على الفهم الحقيقى..

مهارات الاستماع التعاطفى:

تتضمن المهارات أربع مراحل تطويرية:-

١ - أولها هو أقلها فعاليه هو "محاكاة المضمون" وهو أمر يسير فما عليك سوى الاستماع الى الكلمات التى يقولها شخص ما ومحاولة ترديدها.

ونستطيع ان نوضح ذلك بحوار أحد الآباء مع ابنه:

الابن: "أبى ان المدرسة لاتساوى شيئا".

الأب: "انك تظن أن المدرسة لاتساوى شيئا" .

وهنا بينت على الأقل انك تنتبه الى كلامه.

٢ - المرحله الثانية هى "صياغة المضمون" وهو أمر أكثر فعاليه لأنك تصيغ مايعنيه بكلماتك أنت.

الابن: "أبى ان المدرسة لاتساوى شيئا".

الأب: "انك لاترغب فى الذهاب للمدرسة بعد الآن".

٣ ـ المرحلة الثالثة هى" التعبير عن المشاعر" وهنا لاتولى اهتماما لما يقوله لك بقدر أهتمامك بالطريقه التى تشعر بها ازاء ما يقوله.

الابن: "أبى ان المدرسة لاتساوى شيئا"

الأب: "انك تشعر باحباط حقيقى"

٤ ـ المرحلة الرابعة وهى عبارة عن المرحلتين الثانية والثالثة معا أى أنك "تعيد صياغة المضمون وتعبر عن المشاعر"

الابن: "أبى ان المدرسة لاتساوى شيئا"

الأب: "انك محبط حقيقة إزاء المدرسة"

ان مايحدث عند استخدام مهارات المرحلة الرابعة للاستماع التعاطفى لايمكن تصديقه، ان الشخص الذى أمامك لم يعد يفكر ويشعر بطريقة ثم يتحدث بطريقة اخرى لقد بدأ فى الثقة بك..

كلما كان فهمك للأخرين أكثر عمقا كلما ازداد تقديرك لهم وكلما ستشعر تجاههم بالتوقير.

ان العادة الخامسة شىء يمكنك أن تمارسه على التو، كل ما عليك هو أن "تنحى جانبا سيرتك الذاتية الشخصية" وأن تبدأ فى السعى للفهم باخلاص.

كيف تجعل الكل يحبك:

التعامل مع الناس فن من أهم الفنون نظراً لاختلاف طباعهم. . فليس من السهل أبداً أن نحوز على احترام وتقدير الآخرين. . وفى المقابل من السهل جداً أن نخسر كل ذلك. . وكما يقال الهدم دائماً أسهل من البناء. . فإن استطعت توفير بناء جيد من حسن التعامل فإن هذا سيسعدك أنت فى المقام الأول لأنك ستشعر بحب الناس لك وحرصهم على مخالطتك، ويسعد من تخالط ويشعرهم بمتعة التعامل معك.

ومن خلال قراءاتى وهذه السنوات القليلة التى أمضيتها من عمرى استطعت الخروج ببعض القواعد التى تؤدى إلى كسب حب الناس ويسرنى أن أوجزها فى النقاط التالية:

كما ترغب فى أن تكون متحدثاً جيداً. . عليك بالمقابل أن تجيد فن الإصغاء لمن يحدثك. . فمقاطعتك له تضيع أفكاره وتفقده السيطرة على حديثه. . وبالتالى تجعله يشعر بالحرج منك ويستصغر نفسه وبالتالى يتجنب الاختلاط بك. . بينما إصغائك إليه يعطيه الثقة ويحسسه بأهميته وأهمية حديثه عندك.

حاول أن تنتقى كلماتك. . فكل مصطلح تجد له الكثير من المرادفات فاختر أجملها. . كما عليك أن تختار موضوعاً محبباً للحديث. . وأن تبتعد عما ينفر الناس من المواضيع. . فحديثك دليل شخصيتك.

حاول أن تبدو مبتسماً هاشاً باشاً دائماً. . فهذا يجعلك مقبولاً لدى الناس حتى ممن لم يعرفوك جيداً. . فالابتسامة تعرف طريقها إلى القلب.

حاول أن تركز على الأشياء الجميلة فيمن تتعامل معه. . وتبرزها فلكل منا عيوب ومزايا. . وإن أردت التحدث عن عيوب شخص فلا تجابهه بها ولكن حاول أن تعرضها له بطريقة لبقة وغير مباشرة كأن تتحدث عنها فى إنسان آخر من خيالك. . فهو حتماً سيقيسها على نفسه وسيتجنبها معك.

- حاول أن تكون متعاوناً مع الآخرين فى حدود مقدرتك. . ولكن عندما يطلب منك ذلك حتى تبتعد عن الفضول، وعليك أن تبتعد عن إعطاء الأوامر للآخرين فهو سلوك منفر.

- حاول أن تقلل من المزاح. . فكثرته تحط من القدر، والمزاح ليس مقبولاً عند كل الناس. . وقد يكون مزاحك ثقيلاً فتفقد من خلاله من تحب. . وعليك اختيار الوقت المناسب لذلك.

- حاول أن تكون واضحاً فى تعاملك. . وابتعد عن التلون والظهور بأكثر من وجه. . فهما بلغ نجاحك فسيأتى عليك يوم وتتكشف أقنعتك. . وتصبح حينئذٍ كمن يبنى بيتاً يعلم أنه سيهدم.

- ابتعد عن التكلف بالكلام والتصرفات. . ودعك على طبيعتك مع الحرص على عدم فقدان الاتزان. . وفكر بما تقوله قبل أن تنطق به.

- لا تحاول الادعاء بما ليس لديك. . فقد توضع فى موقف لا تحسد عليه. . ولا تخجل من وضعك حتى لو لم يكن بمستوى وضع غيرك فهذا ليس عيباً. . ولكن العيب عندما تلبس ثوباً ليس ثوبك ولا يناسبك.

- اختر الأوقات المناسبة للزيارة. . ولا تكثرها. . وحاول أن تكون بدعوة. . وإن قمت بزيارة أحد فحاول أن تكون خفيفاً لطيفاً. . فقد يكون لدى مضيفك أعمال وواجبات يخجل أن يصرح لك بها، ووجودك يمنعه من إنجازها. فيجعلك تبدو فى نظره ثقيلاً.

- لا تكن لحوحاً فى طلب حاجتك. . ولا تحاول إحراج من تطلب إليه قضاؤها. . وحاول أن تبدى له أنك تعذره فى حالة عدم تنفيذها وأنها لن تؤثر على العلاقة بينكما.. كما يجب عليك أن تحرص على تواصلك مع من قضوا حاجتك حتى لا تجعلهم يعتقدون أن مصاحبتك لهم لأجل مصلحة.

- حافظ على مواعيدك مع الناس واحترمها. . فاحترامك لها معهم. . سيكون من احترامك لهم. . وبالتالى سيبادلونك الاحترام ذاته.

- ابتعد عن الثرثرة. . فهو سلوك بغيض ينفر الناس منك ويحط من قدرك لديهم.

- ابتعد أيضاً عن الغيبة فهو سيجعل من تغتاب أمامه يأخذ انطباعاً سيئاً عنك وأنك من هواة هذا المسلك المشين حتى وإن بدا مستحسناً لحديثك. . وابتعد عن النميمة.

- عليك بأجمل الأخلاق (التواضع) فمهما بلغت منزلتك، فإنه يرفع من قدرك ويجعلك تبدو أكثر ثقة بنفسك. . وبالتالى سيجعل الناس يحرصون على ملازمتك وحبك.

- وأخيراً أوصى بقراءة كتاب " كيف تكسب الأصدقاء. . وتؤثر فى الناس" للمبدع (دايل كارينجى). . فهو من أفضل ما قرأت. . خاصة وأنه يتحدث عن قواعد مماثلة وبأسلوب قصصى محبب.

●●●

فن التواصل مع الآخرين

تعريف فن التواصل مع الآخرين:

إن الاتصال باختصار: هو. .. إقامة علاقة مع الشخص الآخر.

إن هذه التعريفات جيدة للغاية إلا أن أفضل تعريف وصلت إليه هو ما ذكره الدكتور عوض القرنى فى كتابه "حتى لا تكون كلاً" فقال عن الاتصال: "سلوك أفضل السبل والوسائل لنقل المعلومات والمعانى والأحاسيس والآراء إلى أشخاص آخرين والتأثير فى أفكارهم وإقناعهم بما تريد سواء كان ذلك بطريقة لغوية أو غير لغوية".

تعريف آخر:

هى نشاط إنسانى يؤدى إلى التواصل بين البشر، الغرض منه تبادل المعلومات، وهو نشاط ذو طبيعة خاصة؛ لأنه متواصل غير منقطع، لا يمكن إعادته، كما لا يمكن محوه أو عكسه.

تجربة توضيحية

دائرة الاتصال

تعالوا نحاول معًا -باستخدام مهارات الاتصال الفعال عن طريق الكتابة- أن نرسم وسيلة إيضاح تساعدنا على تخيل مسارات المعلومات أثناء التواصل مع الآخرين ومعوقاتها.

الأدوات المطلوبة:

ورقة مقاس A4 ومجموعة ألوان، وقلم رصاص.

خطوات التنفيذ:

١ ـ ابدأ الرسم باستخدام القلم الرصاص على عرض الورقة، ارسم دائرة فى حجم قبضة يدك فى الطرف الأيمن من الورقة، ولوِّنها باللون الأزرق مثلاً واكتب بداخلها "أنا".

٢ - ثم ارسم دائرة مماثلة لها فى الحجم فى الطرف الأيسر من الورقة ولونها باللون الأحمر، واكتب فيها "هو".

٣ - الآن ارسم خطًا منحنيًا يخرج من قمة الدائرة الزرقاء الخاصة بك ليصل إلى قمة الدائرة الحمراء الخاصة بالآخر، وارسم عليه أسهمًا صغيرة تبين اتجاهه من اليمين إلى اليسار، ثم اكتب فوقه بخط واضح: "إرسال".

٤ - ثم ارسم خطًا منحنيًا آخر يخرج من قاعدة دائرة الآخر ليصل إلى قاعدة دائرتك، وارسم عليه أسهمًا صغيرة تبين اتجاهه من اليسار إلى اليمين، ثم اكتب تحته بخط واضح: "استقبال".

٥ - ارسم خطًا متقطعًا مستقيمًا يصل بين دائرتك ودائرة الآخر من المنتصف، ارسمه عريضًا فى شكل قوالب طوب، ولوّنها بألوان كئيبة لا تحبها، واكتب داخل كل واحدة منها إحدى هذه الكلمات: معوقات، إزعاج، تشويش، ضوضاء، حواجز، سلبيات.. إلخ.

الشكل النهائى:

بيضاوى كبير، فى كل طرف منه دائرة ذات لون مختلف، وفى وسطه صف متقطع من قوالب الطوب، يصل بين منتصفى الدائرتين.

اكتب على لوحتك عنوانًا كبيرًا: "دائرة الاتصال".

تعالوا الآن لنشرح هذه الدائرة المهمة التى نستعملها يوميًا مئات المرات دون أن ندرى.

ببساطة شديدة، كل واحد منا عندما يريد أن يتواصل مع إنسان آخر يكون عنده فكرة معينة أو "رسالة" messag يريد توصيلها له، فيبدأ فى "تشفير" encodin ما يريد قوله إلى اللغة المفهومة بينهما (سواء منطوقة أو غير منطوقة، كالإشارات والنظرات)، ثم يستخدم وسائل اتصال متعددة حتى "يرسل" هذه الرسالة المشفرة من "دائرته" إلى "دائرة" الشخص الآخر (النصف العلوى من الرسم)، وعندما تصل الرسالة المشفرة إلى

الآخر فإنه يقوم بعملية " فك الشفرة" decodin أى فهم الرسالة وتحليلها، ثم يعيد إرسال "رد فعل" feedbacللمرسل فى صورة رسالة جديدة (النصف السفلى من الرسم)، وتستمر دائرة الاتصال ما بين إرسال واستقبال، ورد فعل، ثم رد فعل مقابل. . وهكذا إلى ما لا نهاية (نظريًا).

ولكن ـ بالطبع ـ هذه هى الصورة المثالية، ما يحدث فى الواقع أنه فى معظم الأحيان توجد "معوقات" أو حواجز تُحْدِث تشويشا على عملية الاتصال الفعال نسميها nois (التى هى قوالب الطوب ذات الألوان الكثيبة).

من أهم أمثلة هذه الحواجز: النظرة السلبية المسبقة للآخر، وهو ما يسمى "قولبة" stereotypin أى وضع الناس فى قوالب جامدة معدَّة مسبقا طبقا لظروف خاصة تم تعميمها على مجموعة من الناس وإصدار أحكام مسبقة عليهم، مثال: "كل الأسبان مصارعى ثيران" أو "القرويون بسطاء ومن السهل خداعهم" أو "المسلمون إرهابيون"! مع أن كل تلك الأفكار غير صحيحة على أرض الواقع، والتعامل من خلالها لا شك يشكل معوقا للاتصال الفعال.

مما سبق نستفيد عدة نقاط مهمة:

١- لو تعاملنا مع الناس من خلال صورة مسبقة لم نكونها بناء على رسائلهم أو ردود أفعالهم الحقيقية فلا يمكن أن يتم أى نوع من التواصل الفعال؛ لأن هناك "تشويشا" على فهمنا، بالضبط كما لو كنا لا نتحدث نفس اللغة. الصحيح أن نبدأ التواصل فى حالة من الحياد، ونجتهد فى تفسير ما يَرِد إلينا من الرسائل على الوجه الصحيح، ثم نرسل رد الفعل تبعًا لذلك.

٢- الشكل المثالى لدائرة الاتصال ذو طرفين Two-wacommunication كل واحد منها مرسل ومستقبل فى الوقت نفسه باستمرار، أما الشكل المتبع فى نظم التدريس عندنا فيلغى الجزء السفلى من الرسم (الخاص برد الفعل)، ويصبح نوعًا قاصرًا من التواصل غير الفعال يسمى One-wacommunicatio أى اتصال من طرف واحد، وهو غير فعال؛

لأنه يلغى مصدرًا مهمًا للمعلومات عن مستوى استيعاب المتلقى واستعداده للمزيد من عدمه(.

عناصر الاتصال الرئيسية:

أولا: المرسل

هو الشخص الذى يحمل معلومات أو رسالة معينة يريد إن يوصلها إلى الآخرين ويختار أفضل السبل للنقل هذه الرسالة حتى تكون مؤثره أكثر. .

ثانيا: المستقبل

هو الشخص الذى يستقبل الرسالة

وحتى تكون عملية الاتصال ناجحة ومؤثرة لا بد من توافر شروط النجاح فى كل عنصر من هذه العناصر الثلاثة ومن الجدير بالذكر أن عملية الاتصال تمر وفق خطوات محددة لا تتم أى عملية اتصال بدونها نذكر هذه الخطوات بإيجاز.

ثالثا: الرسالة

يخضع اختيار الرموز التى تشكل الرسالة لقواعد فنية ودلالية ونفسية لكى يصبح لهذه الرسالة أقصى قدر من الفاعلية والتأثير إذا ما صادفت ظروفا ملائمة عند المستقبل وفى موقف الاتصالى بصفة عامة

أولاً: القواعد الفنية "technica":

تعتمد القواعد الفنية للرسالة على الدقة التى يتم بها نقل الرموز من المرسل إلى المستقبل هذه الرموز قد تكون كلمات مكتوبة أو منطوقة أو صور. .... إلخ.

صفات القواعد الفنية:

- الانقرائية
- الانسيابية

- الرشاقة

- الوضوح

- التلوين

الانقرائية:

يقصد بها نفاذ كلمات الرسالة إلى عقل المستقبل بسرعة وبسهولة مع القدرة على تذكر محتواها إذا دعت الضرورة

عوامل هذه الصفة "فليش roudolflesch

١ - طول الكلمة "الكلمات السهلة الرشيقة"

٢ - طول الجملة

٣ - الإشارات الشخصية

استخدام الكلمة ذات المقطع الواحد فى معظم أجزاء الرسالة والابتعاد عن الجمل المركبة مع الاعتماد على الإشارات الشخصية، كالأسماء والألقاب والضمائر والكلمات التى تشير إلى القرابة بالإضافة إلى استخدام صيغة المحادثة وما تتميز به من ضيع التعجب والأمر والجمل الناقصة "الشرطية".

الانسابية:

حينما تتداعى الأفكار فى الرسالة فى انسياب طبيعى فأن القارئ لا يستطيع إن يترك الرسالة هذه دون إن يصل إلى نهايتها. بينما يبتعد الفرد عن الرسالة بمجرد إن يشعر بفجوة بين أجزائها أو بعدم الترابط بين الأفكار التى تتضمنها

الرشاقة " مباشر":

المقصود بها إن يمس المرسل موضوعة مسا مباشرا محددا ذوان يصل إلى هذه النقاط من اقصر طريق، فلا غموض ولا معانى مشكوك فى صحتها.

الوضوح:

تساهم كل صفة من الصفات الثلاث السابقة فى إضفاء صفة الوضوح على الرسالة بما يساعد على فهمها ولكى يتحقق الوضوح فلابد من توافر الصفات التالية: -

استخدام الكلمات ذات المعنى الواضح المحدد.

تأكيد المعنى بكلمات أخرى فالتكرار هنا يساعد على الوضوح بالإضافة إلى تأكيد المعنى. ..

تقديم الأمثلة التى توضح المعنى للمرسل.

استخدام المقارنات التى تساعد على الوضوح فالأشياء تتميز بأضدادها.

استخدام النقاط فهذا يساعد على سرعة الفهم والإلمام بمحتويات الرسالة بالإضافة يؤدى إلى القدرة على تذكر عناصر الرسالة.

التلوين:

الأسلوب الذى يسير على وتيرة واحدة يبعث على الملل تجعل المستقبل ينصرف عن متابعتك بينما تضفى الحركة والتنوع الحياة على الأسلوب تجعل المستقبل ينجذب إليه:

تنوع فى الجمل الاسمية والفعلية والأسئلة والنداء واستخدام الأمر.

ثانيا: القواعد الدلالية semantic:

تؤدى الرسالة الاستجابة التى يهدف إليها المرسل حينما تتوافر فيها العوامل التالية:

١ - إن تجذب انتباه المستقبل.

٢ - أن تستخدم رموزا تؤدى معنى واحد عند المستقبل.

٣ - إن تثير الرسالة احتياجات محددة عند المستقبل وتقترح وسائل إشباعها.

٤ - إن يكون الوقت مناسب للرسالة.

ثالثا: القواعد النفسية:

درس سقراط الخطابة وأسسها على الجدل والبرهان وبناها على التحليل النفسى مما اوجب على المرسل إن يتعرف على نفسية المستقبل لتكون الرسالة مناسبة وملائمة.

أسس القواعد النفسية:

١ ـ الهجوم الجانبى والهجوم المباشر:

٢ ـ عرض الجانبين المؤيد والمعارض:

ضرورة الاعتراف بالآراء المعارضة والرد عليها

٣ ـ استخدام استمالات تعتمد على التخويف الشديد أو المعتدل أو البسيط.

٤ ـ الاستمالات العاطفية.

تشير بعض الدراسات إن الرسائل التى تحتوى على استمالات عاطفية أكثر فاعلية من الرسائل التى تعتمد على الحجج المنطقية وحدها.

بيئة الاتصال:

- اجتماع عمل
- محادثة مع صديق
- مهمة تعليم
- جلسة تدريب
- جلسة خاصة مع بعض الزملاء
- لقاء عام
- الخ. ....

شروط نجاح الاتصال:

١. وجود رغبة وحافز لدى المرسل وهذا يستدعى أن يكون له هدف واضح.

٢. تحديد صيغة الرسالة ولا بد أثناء ذلك من توقع رد فعل المستقبل.والرسالة الناجحة هى التى تجيب على خمس أسئلة:

(أ) ماذا أريد من هذه الرسالة؟

(ب) متى أريد ذلك؟

(ج) أين أريده؟

(د) كيف أريد أن يتحقق؟

(هـ) لماذا أنا أريده؟

٣. إنجاز الرسالة فعلاً وتنفيذها على أرض الواقع.

٤. استقبال المرسل إليه لرسالتك.

٥. رد فعل المستقبل أو المرسل إليه تجاه رسالتك وهو الهدف الذى تسعى لبلوغه والوصول إليه.

إذن تستخلص مما مضى أن الاتصال حتى يكون ناجحًا لا بد من ركنين أساسين:

١. إقامة علاقات قوية مع الآخرين والتوافق معهم.

٢. نقل المعلومات والأفكار إلى الآخرين والتأثير فيهم بما تريد.

الصفات التى يجب ان تتوافر فى الشخص حتى يكون الاتصال ناجح:

قبل الالتحاق بأى شركة أو مؤسسة لا بد أن يكون لديك صفات تؤهلك للالتحاق بها.

وفى هذا المقال نذكر لك مجموعة من الصفات تؤهلك لتكون ممتازًا فى عملية الاتصال مع الآخرين، وكلما تحققت هذه الصفات فى نفسك بصورة أكبر كلما كنت أنجح فى الاتصال مع الآخرين.

الصفة الأولى: الصدق والأمانة:

لماذا بدأنا أول الصفات المؤهلة بالصدق والأمانة؟

إن الصدق والأمانة بمثابة الأساس الذى سنؤسس عليه عملية الاتصال مع الآخرين بأكملها، ومنذ الآن إلى نهاية هذا الباب تذكر دائمًا الصدق والأمانة، وأن أى شىء ستفعله فى اتصالك مع الناس عليك بداية أن تكون صادقًا معهم أمينًا لهم.

فحينما نتكلم عن التقدير مثلاً تقديرك للشخص الآخر عليك أن تكون صادقًا فى تقديرك له وفى الصفات الحميدة فيه، لا كما يظن البعض أن التقدير يعنى عبارات مدح جوفاء وتملق ليس له علاقة بالحقيقة. وكذلك كن أمينًا فى تقديرك تقدر الشخص وتثنى عليه بما ينفعه ويعطيه الثقة فى نفسه، فلا تسرف مثلاً فى الثناء والمدح حتى يصاب الشخص بالعجب والغرور.

يقول د يل كارينجى "فما الفرق إذن بين التقدير والتملق؟

الأمر بسيط الأول نقى خالص والآخر يصدر عن اللسان، الأول مجرد من الأنانية، والثانى قطعة من الأنانية، الأول مرغوب فيه من الجميع، والآخر مغضوب عليه من الجميع.

الصفة الثانية: العدل:

العدل مأخوذ من العِدلة وهى إحدى شقى حمل البعير، فالعدالة هى تعادل شقى حمل البعير وتوازنها. لذا فالعادل هو الذى عدل فى حكمه وسوى بين طرفى القضية.

وكما ذكرنا فإن العدل موازنة بين طرفين وهكذا فإن اتصالك مع الناس يجب أن يكون متوازنًا بين طرفين وهما:

طرف السلبية - طرف العدوانية

فالشخص السلبى هو: الذى يقسم نفسه على أنها أقل أهمية من الآخرين ويتنازلوا عن حقوقهم وأرائهم ومشاعرهم دائمًا أمام حقوق الآخرين.

أما الشخص العدوانى فهو على العكس تمامًا فهو يقيم نفسه على أنها أكثير أهمية من الآخرين ودائمًا ما يستبد برأيه وحقوقه ومشاعره على حساب حقوق الآخرين.

أما الشخص العادل فهو: أن تدرك أن احتياجاتك وحقوقك وأرائك ومشاركك ليست أقل أو أكثر أهمية من تلك التى تخص الآخرين، وأنها تتساوى معها فى الأهمية، ولذا ففى ظلال العدل فأنت تطالب بحقوقك واحتياجاتك وتعبر عن آرائك ومشاعرك فى قوة ووضوح وفى الوقت ذاته تحترم وجهة نظر الآخرين وتستمع إليها وتتقبلها.

وهذا يضمن لك أنك لن تخرج من المواقف وأنت تشعر بعدم الارتياح من نفسك أو تترك الآخرين يشعرون بعدم الارتياح.

حتى تحقق العدل فى تعاملك مع الناس اتبع الخطوات الآتية:

١. قرر ما تريد.
٢. وضح هذا بصورة واضحة.
٣. فكر فى أكبر عدد ممكن من طرق التعبير عن قرارك على قدر استطاعتك.
٤. أنصت إلى الآخرين واحترم أرائهم.
٥. تقبل النقد من الآخرين وناقشه، وعند انتقادهم انتقد أعمالهم لا شخصيتهم.
٦. لا تتردد فى قول "لا" إذا ما احتجت إليها.

مبادئ الاتصال الأساسية

المبدأ الأول: الاتصال يقوم على فهم الآخرين والتآلف معهم:

دعنا نساعدك بداية أخى فى فهم أنماط الناس من جهة استقبالهم للمعلومات والتعبير عن آرائهم، فمن هذه الجهة يقسم الناس إلى ثلاثة أقسام:

١. البصرى:

هذا الشخص يرى العالم حوله من خلال الصور والرؤية بالعين حتى أنه عند الحديث عن المعانى المجردة يحولها إلى صور مشاهدة فهو يركز أغلب انتباهه على صور وألوان التجربة، وعندما يصف حادثة معينة يصفها من خلال الصور، وتجد عباراته يكثر فيها:

أرى - أنظر - يظهر - مشهد - وضوح - لمعان - ملاحظة - مراقبة - منظر - ألوان - ظلام - ظلال - شروق.

هذا الشخص تجده سريعًا فى حركته سريعًا فى كلامه فى أكله، حياته على نمط سريع وذلك بسبب تأثره بالنمط الصورى القائم على الصور المتلاحقة والضوء.

٢. السمعى:

هذا الشخص الحاسة الغالبة عليه فى استقبال المعلومات وفى رؤية العالم من حوله هو السمع، هذا الشخص يحب الاستماع كثيرًا وله مقدرة فائقة على الاستماع دون مقاطعة ويهتم كثيرًا باختيار الألفاظ والعبارات وتجد كلامه بطيئًا، ويركز على نبرات صوته عند الكلام كما أنه يميل للمعانى التجريدية النظرية كثيرًا.

وتجد عباراته يكثر فيها: اسمع - انصت - إصغاء - صوت - رنين - لهجة - ازعاج - صياح - همس - ثرثرة - صهيل - زئير - رعد.

الشخص السمعى يتأنى فى اتخاذ القرار ويجمع أكبر قدر من المعلومات قبل اتخاذه ويقلل إلى أدنى درجة مستوى المخاطرة، فهو رجل قرار حذر

مثال:

قال احد الحكماء: المستمع الجيد خطيب جيد

٣. الحسى:

هذا الشخص ينصب اهتمامه الرئيسى على الشعور والأحاسيس، وإذا حكى لك عن تجربة معينة سيحكيها لك من خلال ما شعر به وما أحس به، ولذلك فإن قراراته مبنية على المشاعر والعواطف المستنبطة من التجربة.

هذا الشخص تجد كلامه أكثر بطئًا من سابقيه ويستشعر ثقل المسؤولية أكثر من غيره ولذلك ينفعل للمبادئ ويندفع للعمل لها وتجد عباراته يكثر فيها:

شعور - إحساس - لمس - إمساك - حار - بارد - ضغط - شدة - ألم - حزن - سرور - ثقل - جرح - ضيق.

وهكذا إذا فهمت شخصية الآخر، وحددت نمط إدراكه،فإن هذا سيساعدك كثيرًا فى تحقيق التآلف معه.

اختبار توضيحى

اعرف شخصيتك:

ها هو اختيار مكون من عشرة أسئلة لتتعرف على شخصيتك:

١. ما الذى يؤثر فى قرارك بشراء كتاب؟

(أ) لون الغلاف والصورة داخل الكتاب.

(ب) عنوان الكتاب ومحتواه.

(ج) نوعية الورق وإحساس لمسه.

٢. ما الذى تفضله حينما يشرح لك أحد فكرة جديدة؟

(أ) مشاهدة الصورة الإجمالية.

(ب) مناقشة الفكرة مع الشخص المعنى ومع أشخاص آخرين والتفكير فيها.

(ج) الشعور بالفكرة.

٤. ما الذى يحدث حينما يواجهك تحد؟

(أ) ترى وتتخيل النواحى المختلفة لهذا التحدى.

(ب) تتبادل الآراء حول الحلول البديلة والخيارات.

(ج) تقرر وفقًا لمشاعرك.

٤. فى اجتماع عمل ما هو التصرف الذى تميل إليه؟

(أ) مراقبة وجهات النظر ثم إبداء وجهة نظرك الخاصة.

(ب) الاستماع إلى جميع الخيارات ثم تشرح رأيك فى الموقف.

(ج) الشعور بالمنافسة ثم إبداء رأيك.

٥. إذا احتجت إلى معلومات محددة ما الذى تتوقع حدوثه؟

(أ) تنقب بنفسك للإطلاع على أراء مختلفة.

(ب) تستمع إلى أفكار الخبراء.

(ج) تستعين بخبرة ومعرفة أفراد آخرين.

٦. فى حالة اختلافك مع شخص آخر ماذا تفعل عادة؟

(أ) تركز على بلاغ الشخص الآخر.

(ب) تصغى باهتمام دون مقاطعة.

(ج) تحاور بما يقصده الشخص الآخر.

٧. خلال مؤتمر أو ندوة ما هو دافعك الأول؟

(أ) النظر إلى الصورة الإجمالية وتقييم الأشياء البصرية.

(ب) الإصغاء لكل كلمة فى البلاغ.

(ج) الشعور بمعنى البلاغ.

٨. ما هو الشىء الذى تبحث عنه فى علاقة إنسانية؟

(أ) الشخص الآخر وهو فى أحسن أحواله.

(ب) كلمات دعم وتأييد من قبل الشخص الآخر.

(ج) الشعور بالحب والتقدير من قبل الشخص الآخر.

٩. ما الذى تبحث عنه لدى شرائك سيارة جديدة؟

(أ) الأجهزة البارزة المميزة مثل تكييف الهواء والنوافذ الكهربائية والمقاعد الجلدية.

(ب) كافة التفاصيل التى يزودك بها البائع.

(ج) قيادتها دون تأخير بغية الشعور بالتحكم فيها والسيطرة عليها.

١٠. عند سفرك على متن طائرة ما الذى تبحث عنه؟

(أ) مقعد بالقرب من النافذة.

(ب) مقعد بقرب الجناح لكونه أقل إزعاجًا للآخرين.

(ج) مقعد وسط يجعلك تشعر بقدر أكبر من الطمأنينة.

المجموع الكلى (أ) (ب) (ج)

. إذا حصلت فى (أ) على أعلى مجموع للنقاط فأنت بصرى.

. إذا حصلت فى (ب) على أعلى مجموع للنقاط فأنت سمعى.

. إذا حصلت فى (ج) على أعلى مجموع للنقاط فأنت حسى.

لا حظ أين يقع المجموع الثانى للنقاط المسجلة فهو يمثل النمط الإدراكى الثانى والثالث طبعًا يكون أدنى مجموع قد حصلت عليه.

. وبعد أن فهمت أخى القارئ أنماط الناس فيتطرق حديثنا إلى طرق تحقيق الألفة مع الشخص الآخر، فإذا كنت فى اجتماع مثلاً أو فى لقاء مع شخص وتريد تحقيق الألفة مع الشخص المقابل فأمامك خطوتين:

الخطوة الأولى: المجاراة: -

المجارات أن تجعل سلوكك الخارجى يتوافق مع سلوك الشخص الخارجى ويتم ذلك من خلال الخطوات التالية:

١. حاول أن تجعل تنفسك متوافقًا مع الشخص الآخر وقد يكون هذا غير مريح بالنسبة لك ولكن تزامن التنفس يعنى تأسيس الألفة.

٢. حاول أن تجعل صوتك متوافقًا مع صوت الآخر من حيث السرعة . النبرة . الشدة، وسوف يساعد فهمك لطبيعة الشخصية على تحديد الصوت المناسب لها.

٣. حاول أن تجعل حركاتك متوافقة مع حركة الآخر حركة اليدين والرجلين والرأس.

٤- حاول أن تجعل تعبيرات الجسم متوافقة مثل طريقة الجلوس - وضع اليد على الخد - وضع اليدين على بعضهما - تشبيك الأصابع، لاحظ ماذا يفعل المقابل وافعل مثله.

٥- تكلم مع الشخص المقابل بالأسلوب الأقرب إلى شخصيته فإذا كان شخصًا بصريًا ركز على تصوير الكلام له وضرب الأمثلة الواضحة، وأما إن كان شخصًا سمعيًا ركز على نبرة صوتك واشرح الوضع بالتفصيل وشجع المناقشة بطرح أسئلة صريحة وحاول أن تركز على المعانى والألفاظ الدقيقة.

وإذا كنت مع شخص حسى اجعله يشعر بما تقوله وتفاعل مع الكلام.

الخطوة الثانية: القيادة:

تولد المجاراة التآزر والاتصال القوى، أما الآن وفى هذه الخطوة آن لك أن تقود الشخص الآخر بعدما حصل هذا الاتصال وهذا التآزر، هيا! خذ الآن بزمام المبادرة! قم بتغيير مقصود فى سلوكك، وستجد أن المقابل يجاريك بدوره أو يتبعك، إذا حدث ذلك فإن هذا الشخص يتبع قيادتك ولديك علاقة اتصال ممتازة، الآن فى هذه اللحظة تستطيع قيادته نحو النتيجة المرغوبة مثل أن تقنعه بما تريد أو تدفعه نحو عمل أو سلوك معين.

هذا هو المبدأ الأول نلخصه فى الخطوات التالية:

١- فهم شخصية الشخص الآخر هل هو بصرى أم سمعى أم حسى؟

٢- حقق التآلف والتآزر من خلال مجاراة سلوك الشخص الآخر.

٣- بعد الاطمئنان على تحقيق التآلف قم بقيادة الشخص الآخر نحو ما تريد وتأكد من ذلك من خلال تغيير سلوكك وملاحظة رد فعل الشخص الآخر.

المبدأ الثانى: ثلاثية الاتصال:

يعتقد بعض الناس أنه حتى يؤثر على الآخرين ويتصل بهم اتصالاً جيدًا فسيركز على الكلمات المؤثرة ويرتبها بنظام معين على حسب شخصية الآخر، وبذلك قد أتم عملية الاتصال، والواقع أنه بذلك قد حصل ٧٪ فقط من عملية الاتصال.

فقد أجريت دراسات فى بريطانيا فى عام ١٩٧٠م حول تأثير الكلام على الآخرين فوجدوا نسبة التأثير فى الآخرين أتت على الوجه التالى:

الكلمات والعبارات ٧٪ من التأثير.

نبرات الصوت ٣٨٪ من التأثير.

تعبيرات الجسم الأخرى من عيون ووجه وأيدى وجسم ٥٥٪ من التأثير وعلى الرغم من هذه النسبة الضئيلة للكلمات والعبارات إلا أنها قد تبلغ ١٠٠٪ عند الشخص الآخر لذلك اختر كلماتك بعناية.

المبدأ الثالث: أهمية الدقة اللغوية فى الاتصال:

فى عملية الاتصال نحتاج إلى أن تكون دقيقًا جدًا فى اللغة التى تستعملها، وعليك أن تركب الجمل بصورة صحيحة محتوية على المعلومات المطلوبة من أجل الحصول على الإجابة المتوقعة.

- ومن ناحية أخرى فإن الآخرين أثناء حديثهم وبدون أن يشعروا كثيرًا ما يرتكبون أخطاء شنيعة فى التعبير عما بداخلهم، أكثر الأخطاء التى تحدث هى: الحذف والتشويه والإلغاء، وسيأتى تفصيل ذلك إن شاء الله، لكنك تحتاج أثناء اتصالك بالناس إلى استدراك هذه الأخطاء من خلال السؤال والاستفسار والتأكد حتى تفهم الآخرين بصورة صحيحة وتصل إليك المعلومات المقصودة، وإليك شرح للأخطاء الثلاثة الشائعة فى استعمال للغة:

١- الهدف:

قد يخاطب شخص ويحذف وسط الكلام معلومات أنت تحتاجها مثال:

- قُتِلَ الرجل!

نقول له: من القاتل؟

- قتله الأسد.

نقول له: من المقتول؟

- أنا أكثر حكمة!

نقول له: مقارنة بمن؟

٢.التشويه:

(أ) مثل أن يقول لك: إنه يؤذينى.

نقول له: ما هو نوع الأذى؟

(ب) أو يصدر حكمًا معينًا فيقول مثلاً: من المؤكد أنك تفهم ما أقول.

فنقول: من المؤكد بالنسبة لمن؟ أو ما الذى جعله مؤكدًا؟

(ج) أو يربط سببًا بنتيجة: كأن يقول: أنت لا تتصل بى أنت لا تحبنى.

فنقول: كيف أن مجرد عدم الاتصال يعنى عدم المحبة؟

٣- التعميم:

١ - مثل أن يقول: لم أنجح فى أى شىء فى حياتى.

فنقول له: فى كل حياتك! هل نجحت فى أى شىء فى حياتك ولو مرة واحدة؟

٢ - أو نقول: كل الرجال صنف خائن لم أقابل رجلاً أمينًا.

فنقول لها: لا أحد على الإطلاق؟ ماذا عن والدك؟

كل هذه الأخطاء عزيزى القارئ تقتضى منك أن تكون فى تركيز شديد أثناء اتصالك مع الآخرين جاعلاً حواسك منتبهة لما يحدث.

وقد لا يترتب على هذه الأخطاء ضرر يذكر فى غالب الأحيان، ولكن هناك أحيان أخرى يكلف الخطأ فيها حياة الإنسان بل حياة أمة بأكملها.

أساليب عملية فى فن الاتصال والتعامل مع الآخرين:

القاعدة الأولى: قدر الشخص

التقدير حاجة فطرية يبحث عنها البشر، كل البشر يرغبون فى أن يكونوا شيئًا مذكورًا فالإنسان بداية يبحث عن الطعام والشراب فإذا تمكن من ذلك بحث عن الأمن، فإذا تمكن من ذلك بحث عن التقدير فإذا تمكن من ذلك بحث عن الإنجاز.

يقول الأستاذ جون ديوى "أعمق واقع للإنسان إلى العمل هو الرغبة فى أن يكون شيئًا مذكورًا".

وها هو أحد المديرين الناجحين يسمى تشارلى شواب يسأل عن سر نجاحه فى التعامل مع الناس فيقول: "إننى أعتبر مقدرتى على بث الحماسة فى نفوس الناس هى أعظم ما أمتلك وسبيلى إلى ذلك هين وميسور فإنى أجزل لهم المديح والثناء وأسرف فى التقدير والتشجيع".

إن الناس يبحثون عمن يقدرهم فى هذه الحياة وإذا وجدوه تمسكوا به وأحبوه حبًا شديدًا، وإليك هذه القصة العجيبة لتدرك مدى حاجة الناس إلى التقدير: يقول الكاتب الشهير ديل كارنيجى: "ارتحل مستر "سى" عقب انضمامه إلى معهدى بمدة وجيزة إلى لونج ايلاند فى صحبة زوجته ليزوروا بعض أقاربها الآخرين، ولما كان يتحتم على مستر "سى" أن يخبر طلبة فصله بنتيجة تطبيقه لمبدأ "إظهار التقدير للناس" فقد فكر فى أن يبدأ بالعمة العجوز.

وألقى مستر "سى" نظرة فى أرجاء البيت ليرى أى الأشياء فيه يسعه أن يبدى تقديره له وما لبث أن سأل العمة العجوز: ألم يشيد هذا البيت فى نحو عام ١٨٩٠فأجابته: بلى هذا على وجه التحديد هو العام الذى بنى فيه.

فقال: إنه يذكرنى بالبيت الذى ولدت فيه، إنه جميل، قوى البناء، فسيح الأرجاء، متعدد الغرف، وإنه لمن سوء الحظ أن مثل هذه البيوت لم تعد تشيد فى هذه الأيام.

فوافقته العمة العجوز على ذلك، وأخذت تحكى له ذكريات الماضى يوم كانت مع زوجها المتوفى ثم أخذت تطوف به فى البيت فأبدى مستر 'سى' تقديره المخلص للتذكارات الجميلة التى جمعتها خلال رحلاتها مع زوجها بقول مستر 'سى' فلما فرغنا من جولتنا بأنحاء المنزل اقتادتنى العمة إلى الحديثة حيث الجاراج، وهناك وجدت سيارة باكار فخمة تكاد تكون جديدة لم تمس وقالت لى العمة فى لهجة رقيقة:

لقد اشترى زوجى هذه السيارة قبل أن يموت بمدة قصيرة ولم أركبها قط منذ وفاته، إنك يا مستر 'سى' تقدر الأشياء الجميلة ذات الذكرى العزيزة فخذ هذه السيارة إنها لك مع أخلص تحياتى'.

ففوجئ مستر 'سى' بهذه المفاجاة قال: كيف يا عمتى؟ إننى أقدر كرمك طبعًا ولكنى لا أستطيع أن أقبل عطيتك، إننى لست قريبًا لك ولديك أقارب كثيرون يودون أن تكون لهم هذه الباكار. فقالت فى ازدراء: أقارب؟ نعم لدى أقارب ليس لهم سوى انتظار موتى كى يظفروا بهذه السيارة ولكن بعدًا لهم.

فعدت أقول لها: حسنًا إذا كنت لا تريدين أن تعطينها لأحد منهم فلماذا لا تبيعينها؟ فهتفت مرة أخرى أبيعها؟ أتحبنى أبيع هذه السيارة؟ أو تظن أننى أطيق أن أرى الغرباء يروحون أمامى ويغدون بهذه السيارة؟ هذه السيارة التى اشتراها زوجى لى أنا؟ إننى سأهديها لك يا مستر 'سى' فأنت تقدر التذكارات حق قدرها'.

هذه العجوز كانت تتلهف إلى شىء من التقدير والاعتراف بأهميتها فلما وجدت من يغدق عليها هذا التقدير لم تجد أقل من سيارة باكار تهديها له لتعبر عن امتنانها وشكرها'.

وإلى جانب ذلك فإن التقدير يعطى الشخص دفعة إيجابية قوية جدًا إلى الأمام، ويبنى فى الشخص الثقة بالنفس والشعور بالنجاح ويثبت الإنسان فى مواقف الشدائد والمحن، كما فعلت خديجة رضى الله عنها حينما رجع إليها رسول الله صلى الله عليه وسلم بعدما نزل عليه جبريل أول مرة فقال لها: لقد خشيت على نفسى. فقالت له: 'كلا

والله لا يخزيك الله أبدًا إنك لتصل الرحم وتحمل الكل وتكسب المعدوم، وتقرى الضيف وتعين على نوائب الحق".

مرت بى بعض الأيام كنت مصابًا ببعض الإحباط فقررت أن أصنع ملفًا داخل ذهنى يجمع كل كلمات التقدير الحقيقية التى مرت بى فى حياتى؟ فبدأت أتذكر وكلما ذكرت موقفًا سجلته فى ذهنى، تذكرت مواقف من والدى ومن بعض المعلمين ومن شيوخى، فإذا بى أشعر بأمل كبير وتزداد ثقتى بنفسى وبالفعل تغيرت بعد صنع هذا الملف كثيراً، ومررتُ بعد صنعه بفترة إنجاز كبيرة بحمد الله.

ولكن نذكرك وننبهك بأن يكون تقديرك مخلصا وصادقا وحقيقيا، ابتعد عن التزلق الزائف، وأخرج الكلام من قلبك واصدق الله فيه، استخدم كلمات ساحرة مثل أن تقول للشخص: أنت رائع، يعجبنى فيك القوة والإصرار، لقد تغيرت بالفعل إلى الأحسن، إننا نقطع شوطًا كبيرًا فى إنجاز ما نريد، أنت على ما يرام.

ولقد استخدم رسول الله صلى الله عليه وسلم هذا الأسلوب فى تربية أصحابه أيما استخدام، والمطالع لسيرة رسول الله صلى الله عليه وسلم يجدها مفعمة بالتقدير المخلص،فهذا أبو بكر يسميه بالصديق، وهذا عمر يسميه بالفاروق، وهذا خالد يسميه سيف الله المسلول، وهذا حمزة يسميه أسد الله، وهذا على بن أبى طالب، يخبر عنه أنه من الرسول صلى الله عليه وسلم بمنزلة هارون من موسى، وهذا عثمان بن عفان يقول عنه أنه تستحى منه الملائكة، وهذا أبو عبيدة يسميه أمين الأمة، وهذا معاذ بن جبل يسميه أعلم الأمة بالحرام والحلال.

القاعدة الثانية: اظهر اهتماماً حقيقيا بالشخص

على قدر اهتمامك بالناس على قدر ما يهتم بك الناس، فالناس تبحث عمن يهتم بهم ويتفقد أحوالهم ويسأل عليهم لاسيما فى هذا الزمان الذى انشغل فيه كل امرئ نفسه.

وقد رأيت فى حاجة الناس وتعطشهم إلى من يهتم بهم الجب العجاب فبمجرد أن ترفع سماعة الهاتف لتسأل على شخص أو ترسل إليه رسالة على الجوال حتى تجد هذا

الشخص يمتن لك هذا الصنيع العظيم امتنانًا عظيمًا، ويطلب منك أن تزيد من هذا العمل بقدر استطاعتك، بل أحيانًا تواجهنى مواقف محرجة من بعض الإخوة (وهم إخوة أكفاء كرام متعلمون ومثقفون) حينما يسألوننى أو يطلبون منى أن أهتم بهم أو أن أسأل عليهم حينها أشعر بتقصيرى تجاههم وأطلب منهم العفو والصفح.

القاعدة الثالثة: إظهار الحب:

القاعدة الرابعة: حدث الآخرين بمجال اهتمامهم..

فالفرد يميل إلى من يحاوره ويحدثه فى الميدان الذى يتخصص فيه ويميل إليه

القاعدة الخامسة: أحسن لمن تتعامل معهم تأسر عواطفهم..

كما قال الشاعر: أحسن إلى الناس تستعبد قوبهم فطالما استعبد الإنسان إحسانا

القاعدة السادسة: استخدم أسلوب المدح..

امدح الآخرين إذا أحسنوا فللمدح أثره فى النفس ولكن لا تبالغ

القاعدة السابعة: تجنب تصيد عيوب الآخرين وانشغل بإصلاح عيوبك..

القاعدة الثامنة: تواضع فالناس تنفر ممن يستعلى عليهم..

القاعدة التاسعة: تعلم فن الإنصات فالناس تحب من يصغى لها. .

القاعدة العاشرة: وسع دائرة معارفك واكسب فى كل يوم صديقا..

القاعدة الحادى عشر: اسعى لتنويع تخصصاتك واهتماماتك تتسع دائرة معارفك وتتنوع صداقاتك. .

القاعدة الاثنى عشر: للناس أفراح وأتراح فشاركهم وجدانيا وللمشاركة فى المناسبات المختلفة مكانتها فى نفوس الناس. .

القاعدة الثالثة عشر: حاول أن تكون واضحاً فى تعاملك. .

وابتعد عن التلون والظهور بأكثر من وجه. . فهما بلغ نجاحك فسيأتى عليك يوم وتتكشف أقنعتك. . وتصبح حينئذٍ كمن يبنى بيتاً يعلم أنه سيهدم

القاعدة الرابعة عشر: حافظ على مواعيدك مع الناس واحترمها..

فاحترامك لها معهم.. سيكون من احترامك لهم.. وبالتالى سيبادلونك الاحترام ذاته.

القاعدة الخامسة عشر: لا تكن لحوحاً فى طلب حاجتك..

لا تحاول إحراج من تطلب إليه قضاؤها.. وحاول أن تبدى له أنك تعذره فى حالة عدم تنفيذها وأنها لن تؤثر على العلاقة بينكما. كما يجب عليك أن تحرص على تواصلك مع من قضوا حاجتك حتى لا تجعلهم يعتقدون أن مصاحبتك لهم لأجل مصلحة.

القاعدة السادسة عشر: اختر الأوقات المناسبة للزيارة..

ولا تكثرها.. وحاول أن تكون بدعوة.. وإن قمت بزيارة أحد فحاول أن تكون خفيفاً لطيفاً.. فقد يكون لدى مضيفك أعمال وواجبات يخجل أن يصرح لك بها، ووجودك يمنعه من إنجازها. فيجعلك تبدو فى نظره ثقيلاً.

القاعدة السابعة عشر: ابتعد عن التكلف بالكلام والتصرفات..

ودعك على طبيعتك مع الحرص على عدم فقدان الاتزان.. وفكر بما تقوله قبل أن تنطق به.

القاعدة الثامنة عشر: حاول أن تقلل من المزاح..

فهو ليس مقبولاً عند كل الناس.. وقد يكون مزاحك ثقيلاً فتفقد من خلاله من تحب.. وعليك اختيار الوقت المناسب لذلك.

القاعدة التاسعة عشر: حاول أن تنتقى كلماتك..

فكل مصطلح تجد له الكثير من المرادفات فاختر أجملها.. كما عليك أن تختار موضوعاً محبباً للحديث.. وأن تبتعد عما ينفر الناس من المواضيع.. فحديثك دليل شخصيتك.

مهارات الاتصال الشخصى التسع:

المهارة الأولى: اتصال العين:

الهدف السلوكى

يقول رالف والدو ايموسون، العين يمكن أن تهدد كما تهدد بندقية معبأة ومصوبة أو يمكن أن تهين كالركل والرفس. أما إذا كانت نظرتها حانية ولطيفة فانه يمكنها بشعاع رقتها وعطفها أن تجعل القلب يرقص بكل بهجة.

نشاط:

١ ـ أين تنظر عندما تتحدث إلى شخص آخر؟

٢ ـ أين تنظر عندما تستمع إلى شخص أخر

٣ ـ كم هى المدة التى يتواصل فيها نظرك إلى شخص فى محادثة وحبها لوجه؟

٤ ـ كم هى المدة التى يتواص فيها نظرك مع أشخاص معينين عندما نتحدث إلى جمهور كبير؟

أين تنظر عندما تتصرف عينك عن شخص تتواصل معه فى الحديث؟

كيف تحسن اتصالك بالعين:

اتصال العين هو المهارة الأكثر تأثيرا بين تأثيراتك الشخصية المتعددة، عيونك هى الجزء الوحيد من جهازك العصبى المركزى الذى يرتبط بالشخص الآخر بشكل مباشر، وللاتصال بالعين آثار ثلاثة:

الألفة.

أو التجويف.

أو المشاركة.

الألفة أو التخويف تتجان عن النظر إلى الشخص الآخر لمدة عشر ثوانى إلى دقيقة. أما المشاركة وهى التى تشكل أكثر من ٩٠٪ من اتصالنا الشخصى خاصة فى مجال العمل

فإنها تستدعى أن تنظر إلى الشخص الذى تتحدث معه من خمس إلى عشر ثوانى قبل تحويل النظر عنه إلى مكان آخر وهذا هو الطبيعى إن كنت تتكلم مع شخص أو آلف شخص.

احذر من:

١ - أن تنظر إلى أى شرع وفى كل جانب الامستمعك فان ذلك يقوض مصداقيتك ويبعث على التوتر وعدم الطمانينه

٢ - إن تغمض عينك لمدة ثانيتين أو أكثر فانك بهذا الفعل تقول لا أريد أن أكون هنا أو لا أريد أن اسمع هذا وهذا الشعور سينتقل إلى مستمعيك ويشاطرونك عدم رغبتهم فى الاستماع إليك.

٣ - أن تركز نظرك على شخص أو اتجاه معين عندما تخاطب مجموعة كبيرة بل تقل عينك إلى كل اتجاه أعط خمس ثوانى من التركيز فى كل اتجاه.

نشاط:

أكتب ثلاث عادات أو أنماط ترغب فى تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها فيما يخص عادات تواصلك بالعين.

١ - ....

٢ - ....

٣ - ....

أكتب ما تخطط أن تقوم به لتعديل أو تقوية أو تغير كل عادة من هذه العادات.

١ - ....

٢ - ....

٣ - ....

المهارة الثانية: مهارة الوضع والحركة:

الهدف السلوكى:

نشاط:

س١ : هل تتكئ على أحد الوركين عندما تتحدث فى مجموعة صغيره؟

س٢ : هل تضع ساقاً على ساق عندما تقف تتحدث بشكل غير رسمى؟

س٣ : هل الجزء الأعلى من جسمك منتصباً؟

س٤ : هل اكتافك فى خط مستقيم أو متقوسة إلى الداخل نحو صدرك؟

س٥ : عندما تتكلم فى مناسبة رسمية هل تضع نفسك وراء طاولة؟

س٦ : هل تعبر عن نفاذ صبرك بنقرة قدمك أو نقرة قلمك عندما تستمع إلى أحد؟

س٧: هل لديك حركات عصبية أو عادات لازمة لك عندما تتحدث فى مجموعة كبيرة؟

س ٨: هل تتحدث فى أرجاء المكان عندما تتحدث بشكل غير رسمى؟

تعلم أن تقف منتصباً وتتحرك بصورة طبيعية وسهلة ٠ يجب أن تكون قادراً على تصحيح الاتجاه العام الذى يرتخى فيه الجزء الأعلى من الجسم. فعند قيامك بعملية الاتصال يكون الوضع أكثر فعالية عندما تكون مرناً ،لا أن تكون مغلقا فى وضعية متوترة هذا ينطبق على كل الملامح والحركات وينطبق أكثر على الساق والقدم؟

لثقة تظهر عادة من خلال الوضعية الممتازة.

أن الطريقة التى تظهر بها نفسك جسمياً يمكن إن تعكس كيف تظهر نفسك عقلياً والطريقة التى تنظر بها إلى نفسك هى عادة الانطباع الذى يكونه عنك الآخرون.

قف منتصباً: مظهر الجزء العلوى من جسمك يدل على رأيك فى نفسك هذا الحكم ليس فى كل الأحوال لكن على الأقل هذا هو رأى الآخرين فيك حتى تتكون لديهم معلومات أخرى كافية لتغير هذا الرأى.

راقب الجزء الأسفل من جسمك. عندما تتحدث إلى الآخرين فقد تقلل من تأثيرك بسبب الطريقة التى تقف بها. وقد تحول طاقة اتصالك الشخصى بعيداً عن مستمعيك من خلال لغة الجسم غير الملائمة.

ومن أكثر الأنماط الشائعة للوضعية الخاطئه هى:

١ - التراجع إلى الخلف

٢ - الميل من جنب إلى جنب أو الاعتماد على رجل والتحول إلى الرجل الأخرى.

فاستعمل وضع الاستعداد:

لمحاربة هذه العادات السلبية خذ وضع الاستعداد ووزنك إلى الإمام - فالاتصال يحتاج إلى الطاقة ووضع الاستعداد أفضل الطاقة.

تحرك فى أرجاء المكان

الاتصال والطاقة لا يمكن فصل أحدهما عن الآخر.

عندما نتحدث إلى الآخرين، تحرك فى أرجاء المكان - اخرج من خلف طاولة الخطاب حتى لو كنت فى وضع رسمى - هذا سيزيل الحواجز بينك وبين الآخرين حرك يديك وذراعيك وتحرك يمنة ويسره - لا تبالغ فى ذلك بل تحرك ضمن مستوى طاقتك الطبيعية

فلكل أسلوبه الخاص:

ليست هناك طريقة صحيحة أو طريقة خاطئة للوقوف أو التحرك لكن هناك مفاهيم مفيدة تنفع فى هذا السياق ومن هذه المفاهيم مفهومان هما.

١ - الوقوف منتصباً

٢ - الميل بوزنك إلى الإمام

نشاط:

اكتب ثلاثة أنماط من أنماطك المألوفة بخصوص الوضعية والحركة التى تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها.

١ ـ ....

٢ ـ ....

٣ ـ ....

ثم اكتب ما تخطط أن تفعله فى تعديل أو تقوية أو تغير كل عادة.

....

المهارة الثالثة: ملامح وتعابير الوجه: -

الهدف السلوكى/ أن تتعلم أن نكون مستريحين وطبيعيين عندما نتكلم

فى الواقع أننا أحيانا لا نعرف عن قياداتنا الكثير أو لنقل كمثل أقرب عن أساتذتنا فى هذا البرنامج ولذلك تجدنا نراقبهم بشكل متقطع ونمعن النظر فى ملامح وتعابير وجوههم لنستنتج من بعض الإشارات وردود الأفعال بعض الانطباعات الأولية ونبنى عليها حكماً على شخصية هذا الإسناد أو ذاك. إذا فنحن نعتمد على حدسنا وعلى مقدرتهم فى قليل من الوقت على عرض الصفات التى تعجبنا ونحترمها.

نشاط:

بين يديك مجموعة من الأسئلة حدد لكل منها جواباً مناسباً من واقع شخصيتك:.

١ ـ هل تبتسم تحت الضغوط أو أن وجهك يتجهم؟

٢ ـ عندما نتحدث على الهاتف هل تجد نفسك تبتسم أو تعبس؟

٣ ـ هل عندك حركة تعبر عن الإحباط أو مكان غير ملائم تتحرك فيه يدل عندما نتحدث تحت ضغط؟

٤ ـ هل تتكى للأمام وترفع يديك فوق منطقة الحوض عندما تقدم عرضاً؟

٥ ـ هل تعبر عن نفاذ صبرك بالنقر بأصابعك على الطاولة عندما تستمع؟

٦ ـ هل تجد صعوبة فى إبقاء أصابعك قريبة من جسمك عندما تتكلم إلى مجموعة؟

١ - يجب أن تكون يداك وذراعيك مستريحة وطبيعية بجانبك

٢ - يجب أن تكون حركاتك وإيماءاتك طبيعية عندما تكون نشيطاً ٠

٣ - يجب أن تتعلم أن تبتسم تحت الضغوط النفسية بنفس الطريقة التى تكون فيها ابتساماتك طبيعية فى الظروف العادية

تحسين ملامح وتعابير وجهك:

ما الذى يفيد فى هذا؟

لكى تتواصل بشكل فعال فانك تحتاج إلى:

١ - أن تكون مبتهجاً فى وجهك وإيماءاتك.

٢ - تفعل ذلك وكأنه شىء طبيعى.

وهناك عدة طرق يمكن من خلالها أن تضمن ملامح وجه أفضل:

١ - اكتشف كيف تنظر إلى الآخرين عندما تكون تحت ضغوط واجعل هذا فى مستوى الوعى لديك وان تعرف الشىء الطبيعى والشىء غير الطبيعى وتدرك الفرق بينهما.

٢ - كلنا لديه (إشارات عصبية) تجعل الواحد منا يذهب بيديه هنا وهناك عندما نتكلم وليس أمامنا أو بجانبنا أى شىء نمسك به.

(أ) اكتشف تلك الإشارات الرئيسية وبعد ذلك احرص على أن لا تعمل تلك الإشارات.

(ب) حاول ألا تومىء أو تؤثر فى بعض الكلمات أو العبارات فان الإيماءات ليست جيدة (ركز على ألا تقوم بإشارتك ا لعصبية).

(ج) حاول أن تجعل يديك بجانبيك عندما لا ترغب فى تأكيد فكرة أو نقطة وعندما تريد التأكيد بصورة نابعة من الحماسة الطبيعية سيحدث ذلك طبيعياً لكن لا يمكن أن يكون ذلك إذا كانت يداك متحركة بشكل مستمر لإشارات عصبيه عندها لم يعد المستمع يدرك متى تكون النقطة حماسية وهامة من عدمها.

٣ - بتسم بغض النظر عن الفئة إلى أنت فيها.

الناس ثلاثة أصناف:

فوجوه بطبعها منفتحة ومبتسمة

فوجوا محايدة يمكن أن تتحول من ابتسامه إلى نظرة حارة وحادة

فوجوه جديه وحارة سواء اعتقدوا بأنهم يبتسمون أو لا يبتسمون

اكتشف من أى هذه الأنواع أنت؟

ففان كنت من الصنف الأول فانك ستكون متميزان فى اتصالك مع الآخرين

فإذا كنت من الصنف الثانى وتستطيع أن تتغير بسهولة من وجه مبتسم إلى وجه جدى فانك تتمتع بمرونة جيده

فوإذا كنت من الصنف الثالث فيجب أن تهتم بالأمر وتعمل بجد فى هذا المجال لتحسين قدرتك على الاتصال فمن المحتمل أن تبتسم من الداخل ولكن وجهك يعكس كآبة من الخارج ـ وهذه الكآبة هى طريقتك فى الاتصال بالآخرين ٠ إن ما يدركه الآخرين فى الظاهر هو الحقيقة بالنسبة لهم

الخلاصة:

إن إشاراتك خصوصاً تعابير وجهك ستظهر انك متفتح وقريب أو منغلقة..........

نشاط:

اكتب أنماطا ثلاثة من أنماطك المألوفة بخصوص استعمالك للإشارات وتعابير الوجه التى تريد تعديلها أو تعزيزها أو التخلص منها.

١ ـ ....

٢ ـ ....

٣ ـ ....

فاكتب ما يخطط لفعلة لتعديل كل عادة أو تعزيزها أو تغيرها.

١ ـ ....

٢ ـ ....

٣ ـ ....

المهارة الرابعة: اللبس والمظهر: -

الهدف: أن تلبس وتتزين وتظهر بمظهر لائق لنفسك وللبيئة التى أنت فيها.

يجب أن تعلم إن الانطباع الذى تتركه لدى الآخرين فى أول مقابلة لا يمكن تكراره.

نشاط:

حدد جواباً لكل سؤل فيما يلى بوضع كلمة نعم أو لا أمام كل سؤال

س١: هل تبدو أفضل وملابسك مصفوفة بطريقة معينة؟. ....

س٢ : هل نظارتك تمنع من التواصل الفعال بالعين؟ . ...

س٣ : هل تبدو مختلفاً بالنظارات؟ . ...

س٤: هل هناك فرص فى التأثير؟ . ...

س٥ : هل تنظم الملابس فى دولابك بطريقة عشوائية؟ . ...

س٦ : هل تلبس ملابسك لجذب انتباه الناس أو للتأثير عليهم أو لأى سبب آخر غير تغطية جسمك؟ . ...

س٧ : هل أنت دائماً متنبه لمظهرك؟ . ...

س٨ : هل أظافرك مقصوصة ونظيفة؟ . ...

س٩: هل ملابسك دائماً نظيفة ومكوية؟ . ...

تتكون لدينا انطباعات أنية واضحة عن الناس خلال الثوانى الخمس الأولى التى تراهم فيها. ويقدر الخبراء أننا نأخذ خمس دقائق أخرى لنضيف خمسين فى المائه من انطباعنا (السلبى أو الايجابى) إلى الانطباع الذى تكون فى الثوانى الخمس الأولى. وبما أن تسعين بالمائة من شخصيتنا يتم تغطيتها باللباس، لذلك من الضرورى أن نكون مدركين للرسائل الاتصالية التى تحملها ملابسنا

إن العشرة بالمائة غير المعطاة من جسمنا هى فى العادة وجوهنا وأحيانا غطاء الرأس (الغترة) وهذه العشر بالمائة الأكثر أهمية من كل الجسم لأنها المكان أو المنطقة التى ينظر إليها الناس.

ولاشك أن الانطباع الذى يستقبله الآخرون يتأثر كثيراً بأسلوب الزينة الذى نزين به رأسنا.

كن لائقاً

الكلمتان الأكثر أهمية للباس المؤثر هما - كن لائقاً

اللبس فى المستوى الواعى.

خذ نظرة فاحصة إلى طريقة لبسك وتزينك

نشاط

قيم عاداتك.

اكتب ثلاثة من أنماطك المألوفة الخاصة بملبسك ومظهرك التى تريد تعديلها أو تقويتها أو التخلص منها.

١ - ....

٢ - ....

٣ - ....

فاكتب ما تخطط فعله لتحقيق هذا الأمر.

١ - ....

٢ - ....

٣ - ....

المهارة الخامسة: الصوت والتنوع الصوتى:

الهدف السلوكى: أن تتعلم كيف تستعمل صوتك بطريقة ثرية كلائمة.

نشاط

هل صوتك ثروة؟

حدد جواباً لكل سؤال فيما يلى:

س١ : هل تبرز وتيرة صوتك للآخرين أم انك فقط تتكلم بطريقة معتادة؟

س٢ : هل تعرف إذا كان عندك صوت رنان منخفض أو ذو غنة عالية أو بين هذين الصوتين؟

س٣ : هل تعرف متى يصبح صوتك باهتاً ، وما هى الأسباب؟

س٤ : هل سبق لأى شخص أن مدحك على صوتك اللطيف؟

س٥ : إذا كان الأمر كذلك لماذا؟ وان لم يكن كذلك لماذا؟

س ٦ : هل صوتك على الهاتف يختلف عن صوتك الطبيعى؟

س٧ : إذا كانت الإجابة بنعم · هل أنت مدرك للتأثير الذى يكون لصوتك على الهاتف؟

س٨ : هل تعرف كيف تصنع ابتسامة فى صوتك؟

س٩ : عندما تسمع شخصا يجيب على الهاتف فى احدى المؤسسات فهل تعرف نوع الصورة التى يحملها؟

س١٠ : ما تأثير نغمة صوتك مقارنة بمحتوى رسالتك؟

١ - ....

٢ - ....

٣ - ....

٤ - ....

٥ - ....

٦ - ....

٧ - ....

٨ - ....

٩ - ....

١٠ - ....

مهارة تحسين صوتك والتنوع الصوتى:

صوتك: .هو الوسيلة الرئيسية التى تحمل رسالتك انه مثل وسيلة النقل.

صوتك رسول الحيوية والطاقة

يجب أن ينقل صوتك بشكل الإثارة والحماس اللتان تشعر بهما اغلبنا يصبح بشكل سريع حبيسا لأنماط عاداته الصوتية التى من الصعب تغييرها.. بينما فى الحقيقة أنه يمكن أن نغير عادتنا ونتعلم عادات جديدة. نغمتك الصوتية ونوعيتها تشكل ٨٤٪ من رسالتك كما أشار إلى ذلك دكتور مهربيان فى دراسته.. بمعنى آخر إن نغمة حبالك الصوتية والرنين والإلقاء تشكل ٨٤٪ من المصداقية التى تكون لديك عندما لا يستطيع الناس رؤيتك كأن تكون تتحدث على الهاتف مثلا.

أصوات الكلمة الواحدة:

الخصائص الدقيقة للصوت أكبر أثرا مما نعتقد. ويمكننا أن نقرأ الكثير من أمزجة الناس وحالاتهم النفسية من النغمة الصوتية على الهاتف خلال الثوانى الأولى القليلة.

سمات الصوت الأربع:

المكونات الأربع التى تكون تعبيرك الصوتى هى

١ ـ الاسترخاء

٢ ـ طريقة التنفس

٣ ـ و الإلقاء

٤ ـ وتأكيد المقاطع.

وكل مكون من هذه المكونات يمكن تعديله من خلال التدريبات لتوسيع تأثيرك الصوتى.

استعمل التنوع الصوتى

التنوع الصوتى وسيلة عظيمة تجعل الناس مهتمين بما يسمعون ومنشغلين به.

تدريب على تسجيل صوتك بالة تسجيل. سجل بصوت مرتفع وآخر منخفض وحاول أن تنوع فى الحديث.

هذا التدريب سيجعلك تدرك رتابة الصوت ويساعدك على تطوير عادة التنوع فى صوتك.

لا تقرأ الخطابات:

يكمن أخطر أشكال الأداء الرتيب فى القراءة بصوت عال. إن الكتابة والقراءة والكلام وسائط اتصال مختلفة لذا ننصحك باستعمال الملاحظات ومخطط الأفكار الرئيسة عندما تتكلم هذا سيسمح لك بأن تترك لذهنك حرية الكلمات المنتقاة آ نياً وهذا أيضا سيجبر صوتك على أن يكون نشيطاً وطبعا ومليئاً بالحركة لأنك تفكر باستمرار وتكيف وتعدل محتوى رسالتك وأفكارك.

نشاط:

اكتب ثلاثة من أنماطك الصوتية المألوفة التى تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها:

١ - ....

٢ - ....

٣ - ....

اكتب ما تخطط لفعلة لتعديل أو تقوية أو التخلص من كل عادة؟

١ - ....

٢ - ....

٣ - ....

المهارة السادسة: اللغة غير المنطوقة (وقفات، كلمات):

الهدف السلوكى: استعمال لغة واضحة وملائمة مع مستمعيك بوقفات مخطط لها مبتعداً عن الأساليب المفرغة من معناها أو الأصوات التى لا معنى لها.

نشاط:

حدد جواباً لكل سؤال فيما يلى بوضع كلمة لا أو نعم أما السؤال.

س١ : هل تعرف مرات توقفك ومدتها عندما تتحدث فى مناسبات رسمية؟ ....

س٢: هل تستعمل اللغة العامية أو كلمات لها رموز خاصة أو لغة خاصة فى محادثاتك الطبيعية دون أدرك ذلك؟ ....

س٣ : هل تتذكر أخر مرة بحثت فيها عن كلمة فى القاموس؟ ....

س٤ : هل تعرف بالضبط الطول المعتاد للتوقف (أى الزمان المعتاد والذى تستغرقه الوقفات) أثناء حديثك؟ ....

س٥: هل تستعمل الوقفات آليا؟ ....

س٦: هل تستطيع أن تتوقف من اجل أحداث نتيجة مثيرة؟ ....

س٧: هل تعرف الأساليب غير المنطوقة (الأكثر شيوعاً)؟ ....

تحسين استعمال اللغة: إضافة الوقفات المناسبة والتخلص من الأصوات التى لا معنى لها: .

تتكون اللغة من الكلمات المفهومة والأصوات غير المفهومة. يكون تواصل الناس أفضل عند قدرتهم على اختيار الكلمات الصحيحة ويتطلب ذلك استخدام مفردات غنية ملائمة للسياق ولا ينبغى أن يتحدث أحدنا إلى طفل بنفس الطريقة إلى يتحدث بها إلى مجموعة من علماء الفيزياء مثلا.

الكلمات غير المفهومة حواجز تقف فى وجه الاتصال الفعال الواضح ومن أمثلة ذلك (آه. .. ـ أوه..... – يعنى ـ كما تعرف ـ حسناً)

الوقفات عنصر مكمل للغة، فكيف يتم توظيفها التوظيف الجيد؟

المتحدث البارع يستعمل وقفات طبيعية بين الجمل، والخطباء البارزون يتوقفون أحياناً ويختارون أماكن الوقفات بعناية للتأثير فى مستمعيهم.

اللغة المباشرة:

حدد ما تعنيه أسال عما تريده بشكل واضح أن تقول مثلا (سأحاول وآتى بجواب لك) قل (سأبحث فى المرجع وسأتصل بك لإخبارك قبل الثانية والنصف ظهراً).

- تتكون الثروة اللغوية بالاستعمال.

- تزداد مفردات الأطفال اللغوية من خلال الأسرة والمدرسة أما البالغين فليس لديهم التدرج فى مستوى معين لأنه لا يقومهم أحد لكن مستوى تعلمنا وارتفاع درجة الوضوح والتأثير فى اتصالنا يزيد مفرداتنا خلال الاستيعاب النشط للكلمات الجديدة

احذر من المصطلحات

احذر من الأساليب والمصطلحات التى يصطلح عليها أهل تخصص معين أو فئة معينة من الناس، فهذه الأساليب صالحة لأهل الاختصاص بوصفها طريقة سهلة ومختصرة ومعبرة عما يريدون غير أن هذه الأساليب وان كانت مفهومة للفئة المتخصصة الا أن أغلب الناس لا يفهمونها

الوقفة أداة مهمة:

نعم تستطيع أن تتوقف طبيعياً لمدة تمتد من ثلاث إلى أربع ثوانى حتى فى منتصف الجملة، لكن المشكلة هى أننا غير معتادين عليها وعندما نقوم بها فان الوقفة التى تكون من ثلاث أو أربع ثوانى تبدو مثل عشرين ثانية فى عقولنا.

إذا حاول أن تمارس وقفات طبيعية ثم فكر فى نتيجة هذه الوقفات. حاول المبالغة فى الوقفات فى التمرين وستجد أنك ستوظف الوقفات بشكل افضل فى محادثاتك الطبيعية.

تخلص من الأساليب والأصوات التى لا معنى لها أو غير مفهومة وأبدلها بالوقفات.

بقى لنا أن نتخلص من الأساليب غير المرغوبة والزائدة عن الحاجة والتى تمثل حواجز تمنع الاتصال لا تستعمل (المهمة) وتخلص من أى وقفات غير ضرورية

سجل نفسك على شريط مسموع أو مرئى واطلب رأى الآخرين حتى تتعرف على أساليبك غير المفهومة وبعد ركز بوعى على التخلص منها.

نشاط:

بعد أن تعرفت على هذه المهارة وعرفت كيف توظفها لإيصال رسالتك إلى مستمعيك بوضوح. اكتب ثلاثة من أنماطك المألوفة بخصوص استعمالك اللغة والوقفات والمصطلحات والأصوات غير المفهومة التى تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها:

١ - ....

٢ - ....

٣ - ....

ثم اكتب ما يخطط لعملة لتعديل أو تقوية أو التخلص من كل عادة.

١ - ....

٢ - ....

المهارة السابعة: إشراك المستمع:

الهدف السلوكى / القدرة على الاحتفاظ باهتمام الشخص الذى تتواصل معه واشراكة فيما نقول.

نشاط:

تقوم من خلال مهام عملك بممارسة الاتصال مع الآخرين كمتحدث فى اجتماع أو جمع من الناس إنطلاقاً من هذه الخبرة حاول الإجابة على الأسئلة الآتية:

س١: ما هى الأشكال الثلاثة للسؤال؟

س٢: هل تتحرك عندما تتحدث؟

س٣: هل تدرك الحاجة لتشغيل الجانب الأيمن من الدماغ لدى مستمعيك؟

س٤: إذا كنت تقدم الكثير من المعلومات فهل ستحصل على إشارة تدل على استجابة جمهورك واشتراكهم فى الاتصال؟

س٥: ما هما العنصرين المهمين لمحتوى ما نقول واللذين يمكنك عن طريقهما إشراك المستمع وأنت تتحدث؟

١ - ....

٢ - ....

٣ - ....

٤ - ....

تحسين مهارة إشراك المستمع

عندما تتكلم وتشرك بالمحتوى الذى يهدف إلى مخاطبة الجانب الفكرى فانك تتوجه إلى مجال ضيق جداً. حيث تتاشد فى الغالب الجانب الأيسر من الدماغ والمتعلق بالمعلومات المجردة (كالحقائق والأرقام)

ولا ريب أن هذا قد يكون كافياً أحيانا لكن عليك أن تدرك بأن تلك المعلومات يمكن أن توصل بشكل فعال بواسطة الكتابة. فالناس يقرأون بسرعة خمسة أضعاف ما تتحدث. عندما تتكلم وعندما تكون منهمكاً فى عملية الاتصال فانك تكشف أفكاراً وآراء وتحاول أن تحرك الناس تجاه فعل ما أو تقنعهم بالموافقة. وإذا لم تستطع تشغيل الجانب الأيمن من الدماغ لدى مستمعيك فانك تفقد الكثير من إمكانياتك للتأثير. وفى حقيقة الأمر المستمعون سواء كانوا شخصاً أو أشخاص يقعون تحت تأثير المؤثرات المختلفة فى كل لحظة ولذا أنت تحتاج إلى تحريك كل أحاسيسهم وكل عقولهم وكلما كان المستمع منهمكاً أكثر ومشاركاً أكثر ومنفعلا مع ما تقول كلما ازدادت قدرتك على إقناعه برسالتك.

دوامــات:

ونقصد بالدوامة أى شىء تفعله ينتج منه لحظة انهماك فى عقول مستمعيك. ويمكن إثارة هذه الدوامات من خلال الآليات التسع لإشراك المستمع والتى ستعرض فيما يلى: .

تسع آليات لإشراك المستمع والتأثير عليه:

هذه الآليات تتمحور حول ثلاث مجالات رئيسية ويمكن تكيف وتعديل هذه الآليات لقوائم المجموعة الكبيرة والاتصال الفردى والمحاور الرئيسة هى:

(أ) الأسلوب.

(ب) التفاعل.

(ج) المحتوى.

(أ) الأسلوب

١ ـ الجانب المسرحى:

ابدأ حديثك بافتتاح قوى كبيان مشكلة مهمة، أو رواية قصيرة مؤثرة، أو طرح سؤال جدلى بحيث تجعل كل شخص يفكر فيه. كما يمكن أن تصرح تصريحاً مثيراً أو تقول عبارة مدهشة فضع عنصراً مثيراً مثل وقفة طويلة لتأكيد عبارة مهمة أو نغمةصوتية أو تغيرات فى درجة الصوت أو عواطف ذات ونيرة عالمية مثل الغضب أو البهجة أو الحزن أو الاثارة.

فصيغ عنصرا مثيراً مثل وقفة طويلة لتأكيد عبارة مهمة أو نغمة صوتية أو تعبيرات فى درجة الصوت أو عواطف ذات وتيرة عالمية مثل الغضب أو البهجة أو الحزن أو الإثارة.

فاختم اتصالك باقتباس مثير أو بعبارة مهمة أو بنداء قوى للعمل الجاد.

٢ ـ اتصال العين:

فاعمل مسحاً شاملا لكل مستمعيك وذلك عن طريق الاتصال العينى المباشر المستمر لمدة طويلة عندما تشرع فى الكلام ثم بعد ذلك ابدأ بالاتصال الموسع بالعين مع كل فرد على حدة.. فحافظ على إبقاء مستمعيك منهمكين ومنشغلين معك بقدر الإمكان.

لا تنس (الدرجة السياحية)منهم فى إطراف الغرفة أو القاعة أو على جوانب طاولة المتحدثين. . فقس ردود أفعال مستمعيك خلال تقديم عرضك هل هم موافقون؟ أم متضايقون، أم يشعرون بالمل؟ وهل لديهم أسئلة؟

٣ ـ الحركة:

فغير إلية تقديمك بالقيام بالحركة الهادفة كلما أمكن ذلك

فلا تتراجع عن مستمعيك. تحرك نحوهم خاصة فى بداية اتصالك وفى نهايته.

٤ ـ الأدوات البصرية:

فأضف تنويعاً إلى حديثك باستعمال الوسائل السمعية والبصرية. أعط مستمعيك شيئاً ما ينظرون إليه غير النظر إلى شخصك؟

فاستعمل أنواعا مختلفة من الأدوات البصرية فى أى عرض رسمى.

مثـال:

١ ـ استعمل الشفافيات

٢ ـ الكتابة على السبورة الورقية

٣ ـ استعمل البوربوينت الخ...

ـ تدرب على هذه الأشياء مسبقاً حتى يكون استعمالك لها سهلاً وغير صارف للاهتمام.

فإشراك مستمعيك أو أحدهم إشراكا عفويا دون سابق إعداد مثل:

١ ـ كتابة ملاحظات المستمعين على السبورة الخشبية أو الورقية، كتابتها على شفافيات لمناقشتها.

(ب) التفاعـل:

٥ ـ الأسئلة:

فهناك ثلاثة أنواع من الأسئلة يمكن استعمالها فى أى اجتماع. وكل سؤال يسمح لك أن تحصل على مستوى أعمق من المشاركة.

فالأسئلة الجدلية ستبقى على مستمعيك نشطين ومفكرين وهذا يصلح خاصة عندما لا يتوافر لك الوقت أو أن الوضع غير ملائم لمناقشة قضية معينة بالتفصيل.

فاطلب رفع الأيدى للموافقة أو عدمها على بعض الأمور فهذا يشجع على المشاركة ويجعل الحياة تسرى فى الجميع.

فاطلب متطوعاً بمجرد مشاركة شخص واحد فى الكلام أو فى عمل مهمة فانه سيشعرك بتدفق الحياة فى الآخرين كما لو كانوا هم المتطوعين.

٦ ـ العرض:

فخطط سلفاً لكل خطوة أو أجراء وتأكد من توقيت العرض بدقة قبل البداية.

فخذ متطوعاً من المجموعة لكى يساعدك فى عرضك إذا كان ذلك ممكناً.

٧ - الألعاب والحيل:

فأدخل بعض الألعاب التعليمية والفوازير والحيل لرفع الملل وحاول قضاء وقت ممتع مع مستمعيك وإشراكهم معك دون أن يخل ذلك بالهدف الرئيس. وبحيث تبقى مسيطراً على الجلسة.

فاستعمل الإبداع والحيل والألعاب التى يمكن استعمالها بشكل فعال فى كثير من الأوضاع. لكن حافظ على مستوى رفيع من الذوق عند التعامل مع هذه الأمور.

(ج) المحتوى:

٨ - الاهتمام:

فقبل أن تتكلم راجع ما تود أن تقوله بسؤال (كيف أفيد مستمعى)

فتذكر أن ذاكرة المستمع قصيرة المدى حاول تركيز المعلومات وجذب الانتباه. استعمل الاتصال العينى لإثارة الاهتمام. استخدم الأمثلة ،الفكاهة، الأدوات البصرية، الحركة لجذب اهتمام مستمعيك. .

٩ - المرح:

فابدأ بتعليق حميمى وودى.

فاجعل دعابتك ذات صلة بمستمعيك ولها علاقة بموضوع الحديث.

فكن محترفاً فى إظهار إنسانيتك فى الوقت المناسب.

فصور إحساس المرح وروح الدعاية. ويمكن ذلك عن طريق بعض القصص أو المواقف الطريفة أو الأحداث، كما يمكن استعمال تعليقات المستمعين لخلق جو من المرح والدعابة.

نشاط:

اكتب ثلاثة من أنماطك المألوفة بخصوص مهارات جذب انتباه المستمع التى تريد تعديلها أو تقوينها أو التخلص منها؟

١ - ....

٢ - ....

٣ - ....

ثم اكتب ما تخطط لفعلة لتعديل أو تقوية أو تغير كل عادة؟

١ - ....

٢ - ....

٣ - ....

المهارة الثامنة: استخدام المرح: -

الهدف السلوكى: القدرة على أن تجعل بينك وبين مستمعيك علاقة واتصال جيد ومساعدتهم فى التمتع بالاستمتاع إليك

نشاط:

من خلال تجاريك الطويلة وتقف كثيراً أمام فرد أو مجموعة من المعلمين لتدريب أو لتقدير اجتمعاً أو غير ذلك، انطلاقاً من هذه التجربة حاول الإجابة على الأسئلة آلاتية.

س١: هل أنت مرح؟ وهل تسخر من نفسك؟

س٢: هل تقول أكثر من نكتتين فى الأسبوع؟

س٣: هل يرغب الناس فى الضحك عندما يكونون معك؟

س ٤: هل تعرف الشىء الذى يجعلك تضحك؟

١ - ....

٢ - ....

٣ - ....

٤ - ....

تحسين استعمالك لروح الدعابة

الدعابة واحدة من اكبر المهارات المهمة للتأثير فى عملية الاتصال لكنها فى الوقت نفسه واحدة من اكبر أساليب المراوغة.

بعض الناس جذابون ومحبوبون بطبعهم وآخرون يجب أن يعلموا ليكونوا كذلك وروح الدعاية مهارة قابلة للتعلم ويمكن أن تتعلم استعمال هذه المهارة بكل يسر وسهولة.

تنبيهات

لا ترو النكات: قليلون هم الذين يجدون رواية النكات وأضعافهم يعتقدون أن بإمكانهم رواية النكات جيداً. ولذا فان لم تكن من هؤلاء ولا من أولئك فلا تحاول رواية النكات فى المواقف الرسمية.

الفكاهة ليست هدفا بحد ذاتها:

فى أكثر جوانب عملية الاتصال الشخصى ليست الفكاهة هدفاً بحد ذاتها ولكنها وسيلة للوصول إلى الآخرين والارتباط معهم على مستوى شخصى. وهذا الارتباط يتمثل فى عدة مستويات أهمها مستوى (المحبة) ويتكون من خلال عدة عوامل مثل البعد عن الأنانية، الثقة، الإراحة.

ابتسامتك هى ما يراه الناس

عندما نتحدث فالناس ينظرون إلى وجوهنا وميزتنا السائدة هى ابتسامتنا. هذه السمة المهمة من سيماء وجوهنا تظهر بشكل سريع فى كل حالاتنا.

- الناس يتعلمون أفضل من خلال المرح والفكاهة ولا تنسى أن اللحظات العاطفية هى أفضل الأوقات لإيصال رسالتك وأن باستطاعتك الوصول إلى الجانب الأيمن والجانب الأيسر من الدماغ لمستمعيك باستعمال المرح وروح الدعابة والمواقف الإنسانية الإيجابية.

نشاط:

أكتب ثلاث من أنماطك المألوفة بخصوص مهاراتك فى استخدامها للدعاية والمرح التى تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها.

١ - ....

٢ - ....

٣ - ....

أكتب ما تخطط لعملة من أجل تعديل أو تقوية أو تغير كل عادة من هذه العادات.

١ - ....

٢ - ....

٣ - ....

المهارة التاسعة: الذات الطبيعية:

الهدف السلوكى:

١ - إن تكون أصيلا صادقاً تعكس شخصيتك الحقيقية فى كل ظروف الاتصال

٢ - إن تفهم قواك الطبيعية وتستعملها فى الاتصال

٣ - إن تحول نقاط الضعف فى الاتصال إلى نقاط قوة

٤ - إن يكون لديك الثقة فى نفسك للتكيف مع مختلف الظروف

نشاط:

قف مع نفسك قليلا وحاول أن تجب على هذين الأسئلة بواقعية من خلال شخصيتك.

س١ : هل تتكلم بارتياح أكثر إلى المجموعة الصغيرة من الناس أو أمام جمهور كبير؟

س٢ : هل تتكلم بارتياح أكثر تحت الضغط؟

س٣ : هل تعرف فى أى من مراحل التكلم الأربع أنت الآن؟

س٤ : هل تعرف أقوى ثلاث مهارات اتصال لديك؟

س٥ : هل يمكن أن تعدد نقاط قوتك وضعفك فى الاتصال؟

س٦: هل تتحدث فى أرجاء المكان عندما تتحدث بشكل غير رسمى؟

١ - ....

٢ - ....

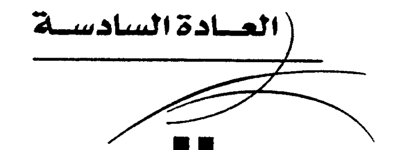
٣ - ....

٤ - ....

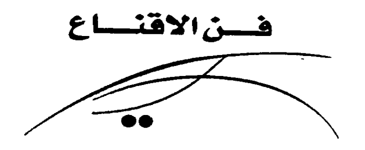
٥ - ....

٦ - ....

■■■


العادة السادسة





مناهج أساسية للإقناع من حيث نوع المدخل

المدخل المباشر

الهدف واضح للآخر وأنت تعلن فيه موقفك بوضوح

المدخل غير المباشر:

لا تعلن هدفك بوضوح وإنما تثبت صحته أولا ثم تعلنه

المدخل التدريجي

تأخذ الهدف جزءا جزءا

مدخل القواعد الكلية او الأطر الكلية

تحدد أولا قواعد أو محاذير نتفق عليها ثم ندخل للتفاصيل والتطبيق

متطلبات نفسية ومفاهيم أساسية:

١- أن تثق تماما فى فضل الله عز وجل عليك (فى قدرتك على الإقناع) بما تريد الإقناع به.

٢- الأثر الرائع للإقناع.

٣- أن تثق تماما فى صحة ما تريد الإقناع به.

٤- ضع فى يقينك أن الكثير ممن ستحاورهم يحمل الكثير من الخير بين خباياه وعقله وقلبه اليوم أو غدا.

٥- وتذكر أيضا ان نشاطك، اذا لم يؤثر فى من تستهدفه سيؤثر فى غيره بإذن الله اليوم أو غدا.

٦- سعة الصدر نفسيا وعقليا.

٧- القدرة على التحكم فى الأعصاب والانفعالات (من يخسر التحكم فى أعصابه يخسر قضيته).

٨- المرونة.

٩- الطاقة النفسية والقدرة على التحكم فى الحماس الخارجى.

قواعد وسياسات اثناء الاقناع

١- استعن بالله عز وجل وتذكر ان مفاتيح القلوب بيد الله واستغفر الله داخلك وأكثر من الصلاة والسلام على رسول الله صلى الله عليه وعلى آله وسلم.

٢- ركز نحو الهدف.

٣- الأساليب والمداخل غير المباشرة كثيرا ما تكون مؤثرة.

٤- استخدم أدلة قطعية الدلالة وقطعية الثبوت واترك الأدلة الظنية فى ثبوتها أو دلالتها ما لم تكن مضطرا واستعد لما بعدها من اعتراض.

٥- أرائك الصحيحة لا تعنى ازدراء أو إهانة أى رأى آخر له نسبة من الصحة.

٦- استشهد ما استطعت بما يمثل لديه قيمة مقنعة (نصوص - شواهد أشخاص - تجارب - نوع الأدلة) واستخدم التعبيرات والقصص والأمثلة المعبرة والمناسبة له أيضا.

٧- اختر الوقت المناسب والحالة المناسبة عند المستمع ما أمكن.

٨- كن مرنا فى أسلوبك وشواهدك وغيّر من خططك بناءا على الحوار ونتائجه أولا بأول.

٩- لا تعارض نفسك أبدا سواء فى نفس المجلس أو مع تصريحات وأراء أخرى ذكرتها قبل ذلك واذا حدث هذا فنبه عليه بوضوح " سبق أن قلت كذا والآن اعدل عنه إلى كذا............ للسبب...).

١٠ - اترك له الباب ليخرج منه بكل احترام فى حالة قناعته أو عدم قناعته.

١١- احمد الله عز وجل على توفيقك واستغفر الله فى كل الأحوال اثناء الإقناع وبعده.

١٢- ميز بين أن يكون رأيك هو الأفضل وبين ان يكون رأيك هو الصواب وغيره خطأ ولكل متطلباته وضوابطه.

١٣- توقع وحلل نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات عندك ولديه أيضا ما استطعت.

١٤- نم خبراتك ومهاراتك دائما.

محاذير:

١- الابتعاد عن الهدف الرئيسى والدخول فى أهداف جانبية. سواء كانت اهداف أو وسائل أو امثلة تريد اثبات صحتها أو وقائع يمكنك ايجاد بديل عنها اذا لم تكن مناسبة له).

٢- الاستغراق فى التفاصيل حتى لو كانت تخص الهدف الرئيسى (عادة).

٣- ان تدعه يمسك بزمام الحوار وتتحول الى الدفاع (مالم يكن هذا مقصودا منك كجزء من الخطة).

٤- الظهور بمظهر المتعالى (العبرة بما يرصده عليك ظاهريا حتى لو كنت داخليا فى أفضل درجات التواضع).

٥- الدخول فى معركة تبدو انها شخصية.

٦- لوازم الحديث والحركات.

٧- التعامل السطحى مع حديث الغير.

٨- الدعابات غير المناسبة.

٩- استخدام مرجع او مصدر كدليل ثم رفضه فى موضع آخر.

١٠ - استخدام اساليب لا تتفق مع قيمك.

١١- ابتعد عن الهجوم على قيمه ومرجعياته (مالم يكن ذلك مقصودا فى حد ذاته).

١٢- اللغة غير المناسبة للموضوع او الشخص.

١٣- لا تغلق على نفسك الباب بدون داعى.

خطوات أساسية

١ - حدد نوع وطبيعة الموضوع.

٢ - حدد أسباب عدم قناعته بالموضوع.

٣ - حدد الأسلوب الذى ستتبعه.

٤ - حدد طريقة الإثبات.

٥ - حدد المدخل المناسب له ولغتة.

٦ - حدد الخطوات والترتيب.

أولا: حدد نوع وطبيعة الموضوع

١- تغيير قناعة.

نريده أن يقوم بفعل شيئ لم يكن يفعله - أو ترك شىء كان يفعله - يعطى له وزنا أكبر أو أولوية عن أمر آخر.

٢- تغيير مفهوم او رؤية.

تصحيح مفهوم لمسالة أو رؤية من زاوية غير التى كان يراها.

٣- تصحيح أو إثبات معلومة:

واقعة حدثت وتريد ان تقنعه بحدوثها؟

قانون صدر - حكم شرعى - نص قانونى - حقائق علمية -. ....الخ

ثانيا: حدد اسباب عدم قناعته بالموضوع من خلال:

١- دوافعه المتعلقة بالموضوع

٢- حجم المعلومات التى تتوقع أنها لديه

٣- انظر الى الموضوع من نفس زاويته (القيم ذالمصالح - السمات الشخصية - الثقافة)

ثالثا: حدد الاسلوب الذى ستتبعه

(العـرض من جـانبك - السـؤال والحـوار - وسـائل وأدوات مـادية - عـرض مـؤثرات خارجية).

رابعا: حدد طريقة الإثبات

(كل نقطة كما فى مداخل الإثبات)

خامسا: حدد المدخل المناسب له ولغته:

هذا الأمر على بساطة وسهولة اكتساب مهارته يمثل مؤثرا جيدا فى تسهيل اقناع من تخاطبه مع ملاحظة أن قضية أنماط الشخصية

١- أقرب الى الظن الراجح والغالب وليست الحقائق القطعية

٢- جرب استعمالها ستجدها ميسرة بإذن الله

٣- اضف من خلال خبراتك ما تراه مناسبا مما اثبتت التجارب صحته

٤- تقسيمات الأنماط ومدارسها كثيرة جدا نتناول من هذه التقسيمات.

(أ) المدخل المعرفى للشخص

(ب) منطق الحكم على الأمور

(ج) تأثير علاقة الشخص بالآخرين (المرجعية والمشاعر معا)

(أ) المدخل المعرفى للشخص

تعتمد فكرة المدخل المعرفى او مدخل الحواس على:

١- الشخص يتعرف على ما حوله من أفراد وأشياء ومفاهيم من خلال حواسه جميعا (السمع - البصر - الشم - اللمس - التذوق).

٢- يختلف الناس فى نسبة اعتمادهم على كل حاسة من هذه الحواس.

٣- فى الغالب تجد الشخص يعتمد على حاسة أكبر من باقى الحواس.

(أ) سمعى: يعتمد على السمع اكثر من باقى الحواس.

(ب) بصرى: يعتمد على البصر اكثر من باقى الحواس.

(ج) حسى: يعتمد على اللمس والتذوق والشم اكثر من باقى الحواس.

وكل واحدة منهم يقع تحتها تفصيلات فرعية اخرى لا نحتاجها هنا كثيرا.

وسنقتصر على اهم ما تميز به هذا النمط من خلال ما تشاهده عليه ثم الطريقة الأفضل بالنسبة له.

١- السمعى:

- يستخدم الفاظ السمع والكلام مثل (قالوا - سمعت- قال - قلت لهم - اقول لك - قل لى - هل سمعت الأخبار -.........الخ)
- يتحدث مع الآخرين كثيرا
- يكسب الصداقات بسرعة
- أسئلته كثيرة فى اللقاءات والاجتماعات
- صوته واضح أثناء القراءة
- يتحدث مع ذاته بصمت
- يقلد الآخرين وخاصة عند التحدث عنهم (يماثل الشخص لغويا)
- يضع احيانا عند الاستماع يديه على فمه (اصبعين أو ثلاثة) او على الخدين وهذا يعنى وجود حديث داخلى
- يدندن أحيانا مع نفسه
- يتذكر بسهولة التعليمات الشفوية
- أى صوت يلفت انتباهه

- يحب المناقشات
- يجد أن الكتابة صعبة والأسهل أن يتحدث اليك فى الموضوع
- يتذكر ما تم استماعه أكثر مما شاهده
- نغمات صوته متعددة (تعلو أحيانا وتنخفض أحيانا أخرى)
- يهتم بالأصوات الموجودة فى محيط عمله آلة تسجيل - الأصوات الخارجية - الصدى.
- يحب أن تخبره ماذا سيعمل بهذا المنتج وتسمعه تجارب الآخرين عنه
- التنفس أفقى (فى منطقة الصدر)
- من الممكن ان يعيد اليك الكلمات التى قلتها بسهولة
- حينما يتذكر موقف او حدث مر به يتذكر الكلمات فيه قبل الصور والأحاسيس

من المناسب ان تركز معه على الكلمات

اقول لك - سمعت - هل تسمع معى - اترك لك الكلمات - اريد ان اسمع رأيك اتوقع ان تقول:

- ركز معه على المعلومات التى ستصل اليه عن طريق الأذن
- انتبه من الأصوات والكلمات التى تضايقه

مثال:

حينما يقول لك سمعت لا تقل له رأيت

الأفضل أن تقول له: فعلا ما سمعته صحيح او الأفضل ان تستمع الى - أو لقد استمعت الى راى آخر

٢- البصرى

- يستخدم الفاظ الرؤية مثل (رأيت - شاهدت - اتخيل صورة - صورة رائعة - هذه الصورة لا تفارقنى - شاهدت الأخبار).

- يتأثر بالمظهر ذيتأثر بالصور.

- يلاحظ تفاصيل الشىء الذى أمامه ويمثل له نقطة مهمة.

- يحب الترتيب والتنظيم.

- يشاهدك ليسمعك جيدا.

- يعتبر أن لديه مساحة محيطة به وخاصة به ولا يرضى لأحد ان يتقدم فيها واذا تقدم تلاحظ ذلك على وجهه (مثال: لو لمسه شخص على كتفه من الممكن ان يتضايق).

- يحتاج ان يكتب أو يرسم ما يسمعه ليتذكره بسهولة.

- يتحدث سريعا.

- يتحدث عن المستقبل.

- لديه القدرة على القراءة السريعة.

- التذكر السريع (يتذكرة الصورة اولا).

- يمل من الحديث الطويل.

- عند الحديث معه طويلا يذهب فى احلام اليقظة.

- حينما يتذكر موقف مر به يتذكر الصورة اولا قبل الكلام والأحاسيس

من المناسب ان تركز معه على كلمات مثل:

(دعنى اريك - هل شاهدت - لقد رايت بنفسى - اسمح لى ان اريك هذه الصورة - سترى بنفسك صورة - اترك لك الحكم على صورة- الصورة العامة لهذا الموضوع - ارى رايك بوضوح - لا ارى -..................)

ركز معه على المعلومات التى ستصل عن طريق البصر وما يشاهده.

ركز معه على وصف جيد للصورة.

مثـــال:

حينما تريد اقناعه بأمر ثم تقدم له صورة تثير المشاعر (سلبا او ايجابا)يكون تاثيرها قويا.

حينما يقول لك لقد شاهدت صورة او منظر لا تقل له لقد سمعت او اشعر او احس.

قل له: ما شاهدته صحيح ـ أو لقد شاهدت ما شاهدته ولكنى أرى أمرا آخر أو سأريك مشهدا يريح عينيك ويوضح الصورة.

٣ ـ الحسى

يستخدم كلمات مثل (احس ـ اشعر ـ ارتاح ـ غير مرتاح ـ انا قلق ـ اقدر ذلازم ـ لا اشعر -...)

- يتحرك كثيرا.
- يتحدث بنبرة هادئة.
- يتأثر بأى إشارة من زملائه.
- يلمس الآخرين للفت انتباههم.
- يقترب كثيرا ممن يتحدث معه.
- يتعلم من خلال التجربة ويتحمس اكثر اذا اعطيته مجالا للعمل.
- يميل فى تفكيره الى الماضى والى التجارب الماضية.
- يهتم كثيرا بالبيئة المحيطة (الروائح - الملمس - التذوق).
- يتحدث بجمل طويلة.
- يحكم على ما يواجهه فى حياته من خلال احساسه الداخلى.

من المناسب ان تركز معه على كلمات مثل:

(ما امتع الشيء ـ ارجو ان تشعر ـ هل تحس معى ـ هذه المعلومة مريحة للذهن ـ يمكنك ان تلمس هذه الحقيقة بنفسك).

ركز معه على المعلومات التى تصف اشياء ملموسة بالنسبة له والتى تصل عن طريق الاحساس المباشر والواقع الملموس.

احترس ان تجلسه جلسة غير مريحة او تضايقه او روائح تثير الحساسية بالنسبة له.

حينما يقول لك اشعر او احس او غير مرتاح لهذ الراى لا تقل له سمعت ـ رأيت.

الأفضل:

أشاركك المشاعر ـ أحس بإحساسك- اسمح لى ان احكى لك على مشاعر اخرى ـ كم سيكون هذا الأمر مريحا لى ولك.

ثانيا: منطق الحكم على الأمور

١- العقلى يعتمد على المنطق والعقل فى مرجعياته ومناقشاته.

٢- العاطفى يعتمد على اثارة العواطف.

الأول تتعرف عليه من خلال كلمات له مثل:

ـ هيا نحسب هذا الأمر – دع الأرقام تتكلم – ما اثر هذا الموضوع – لا فائدة بعد كل هذا الجهد

ـ هذا الجهد فى موضعه – لقد انفقنا موارد كثيرة لهذا الهدف

ـ يقسم حديثه الى نقاط ويرتبها.

ـ اعتمد فى اقناعه على الحقائق والأرقام.

ـ حتى فى الأمور الخاصة بالمشاعر والعواطف احرص ان تغلفها بمثل هذا الأسلوب.

المنطق العاطفى

لاحظ ان هناك مساحة مشتركة بين العاطفى والحسى حتى ان بعض المتخصصين يدمجهما معا.

والواقع ان هناك خلافا اساسيا هو:

الحسى: يعتمد على حواس مباشرة للواقع (تذوق ـ لمس ـ شم).

العاطفى: عواطف ومشاعر قلبية بل ربما تصل احيانا الى المثالية والافلاطونية.

يستخدم كلمات

عاطفتى لهذا الموضوع ـ لقد حددت مشاعرى وعواطفى ـ اننى استشعر لهذا الامر ـ ربما يدور فى خيالك ـ ان الخيالات تداعبنى.

ركز معه على اثارة المشاعر - لا تجرح احاسيسه - احترس من تحطيم صورة مثالية لديه.

حينما يقول لك تشعر بجمال هذه الفكرة مثلا؟

لا تقل له هيا نحسبها سويا.

الافضل: نعم اشعر معك بجمالها - كم يكون جميلا هذا الشىء - لا نرضى هذا لأنفسنا ولا لأحبابنا - هذه الأفكار السامية الرائعة تثير عواطفنا - سنترك هذا لأبنائنا واحفادنا يتراحمون فيما بينهم - ان هذه الصورة ليست خيالا فحسب ولكنها ستكون المستقبل لمن بعدنا.

وسائل وأدوات الإقناع:

١- العرض من جانبك.

٢- السؤال والحوار.

٣- وسائل وأدوات مادية للإثبات.

٤- مؤثرات خارجية تستثير المشاعر.

أولا: العرض من جانبك

(أ) الاستعداد للحديث

١- حدد الموضوع الذى تريد إقناع المستمع به من خلال حديثك ولا تحيد عنه.

٢- تأكد أن الوقت يناسب الموضوع (الوقت المخصص لك - بقاء الحاضرين منتبهين وفى حالة تركيز تناسب الموضوع - قدرتك على الحفاظ على انتباههم طول الفترة).

٣- خطط للموضوع جيدا ولا مانع من تجربة العرض مع نفسك أو بعض الأصدقاء (توزيع الزمن على العناصر).

٤- تهيئ ذهنيا وروحيا وجسديا.

٥- اختار المناسب من الملابس واللغة والأمثال والمصطلحات.

٦- توقع الأسئلة التى ستثار أو التعليقات.

٧- جهز رد فعلك على المواقف المختلفة الطارئة (سواء تتوقع حدوثها بشكل طبيعى أو مفتعل).

انتبه! عدد العناصر فى الموضوع مركزة وحينما يكون الحديث منك وحدك فهذا ادعى الى التركيز وعدم الإسهاب أو الاستغراق فى التفاصيل.

(ب) العرض

قسم حديثك الى:

(أ) مقدمة (فى حدود ٢-٣ ق)،

(ب) الموضوع (؟).

(ج) خاتمة (٢ - ٣ ق).

(أ) المقدمة

الغرض منها تهيئة المستمع لعرضك أو فكرتك وهذا يلزمه

١-جذب الانتباه (من خلال طرفه - قصة قصيرة - حادثة وقعت - بشرى جديدة عند تحقق الموضوع أو تحذير من امر خطير).

توضيح الهدف: وهذا بالطبع يرتبط بالمنهج الذ ستتبعه فى الإقناع.

انتبه: لا تجعل وقت المقدمة أكثر مما يجب فى ضوء الوقت والموضوع وإلا افلت الوقت ولم تدخل فى الموضوع.

٢ - ادخل فى الموضوع طبقا لعناصر متسلسلة تسلسلا.

(ب) الموضوع (ربط - ترتيب - انتباه)

الترتيب:

١- منهجيا (أ) الأسهل فى الإقناع ثم الأصعب.

الأهم أثرا فى تحقيق الإقناع بالموضوع ثم الأقل.

وهى مصفوفة رباعية كما سبق:

(أ ب ج)

الأهم والأسهل الأقل والأسهل الأصعب والأهم:

(د)

أقل أهمية وأصعب

٢- منطقيا: بما يريح الذهن فى استيعاب العناصر

مثال: أنت تتحدث عن اثر المتغيرات الخارجية او العولمة على الأسرة

(أ) يمكن تقسيمها إلى أثر على الأب على الأم على الأبناء

(ب) يمكن تقسيمها إلى أثر على الوظيفة البنائية للأسرة كخلية فى المجتمع:

- أثر على الوظيفة الأخلاقية
- أثر على الوظيفة الاجتماعية
- أثر على الوظيفة الدينية
- أثر على الوظيفة الاقتصادية

(ج) يمكن تقسيمها إلى: أثر قبل إنشاء الأسرة:

- أثر أثناء إنشاء الأسرة.
- أثر بعد إنشاء الأسرة .
- أثر بعد تفكيك الأسرة.

وكل تقسيم منها يتبع منهجية واضحة.

غير مناسب أن تقسمها إلى:

- أثر على الوظيفة الاجتماعية.
- أثر بعد إنشاء الأسرة.
- أثر على الأم.

هذا لا يريح الذهن ولا يؤدى لتحقيق الهدف بشكل جيد.

٣- انتقل من الواقع الملموس إلى المجرد ومن المتفق عليه إلى المختلف فيه (أى ابدأ بالواقع الملموس وابدأ بالمتفق عليه).

ثالثا: التتابع والربط وانتباه المستمعين

تعنى هذه المهارة (ب)

١- تحقيق الربط بين العناصر.

٢- جذب ذهن المستمعين.

مثــال:

فى المثال السابق بعد أن تحدثت عن أثر العولمة على دور الأم تقول والآن بعد انتهائنا من أثرها على الأم ننتقل الى اثرها على الأب.

٢- الاحتفاظ بانتباه المستمعين وانتباههم من خلال تنويع المثيرات والمنبهات لأكبر قدرمن حواسه.

وفيما يلى أمثلة لذلك.

(أ) الانتباه من خلال الحركة:

وذلك بان يغير المتحدث من وضعه وموقعه بشكل مناسب.

الحركة المناسبة تختلف باختلاف

١- سعة المكان.

٢- طريقة ترتيب جلسة المستمعين.

٣- طبيعة المستمعين ومدى ملائمة الاقتراب من عدمه

٤- طبيعة العلاقة معهم.

والجدير بالذكر أن الحركة القلقة أو المبالغ فيها أو غير المناسبة أو غير اللائقة تؤدى الى تشتيت أو ملل المستمعين أو نفورهم بدلا من تنبيههم

(ب) الانتباه من خلال الحواس أو المدخل المعرفى:

ويكون ذلك بالتنويع والتكامل بين حواس المستمع المستقبلة للرسالة التدريبية. والمقصود بالحواس واضح سواء كانت السمعية أو البصرية أو العقلية والمنطقية أو العاطفية أو حتى الحسية.

(ج) استخدام الصمت:

لحظة صمت قصيرة ومناسبة بين فواصل الجمل أو قبل جملة جديدة تحقق انتباها جيدا

(د) استخدام الطرائف أو الأمثلة أو القصص المعبرة والقصيرة

رابعا: الخاتمة:

ودورها رائع حيث أنها تترك الأثر النهائى المركز للعرض فى نفوس الحاضرين ولا نبالغ اذا قلنا انها تترك اثرا ربما فى كثير من الأحوال أكبر من العرض نفسه.

تتطلب مهارات الخاتمة القيام بتلخيص النقاط الرئيسية للموضوع حيث أن ما يذكر فى نهاية العرض وما يذكر فى مقدمته أكثر بقاءا مما يذكر فى وسط الموضوع.

والمقصود بالخاتمة أو ماذا بعد هو تركيز الموضوع فى نقاط رئيسية تستطيع أن تعد عدد الكلمات فيها عدا وليس اعادة للموضوع

عــام

١- يمكنك الإستعانة بشعارات أو رسومات بيانية

٢- يمكنك كتابة جمل مركزة توزع على الحاضرين او كتيبات صغيرة بعد الحديث أو قبله.

٣- استخدامك للأؤقام والإحصائيات يكون فى حدود التقريب حتى يسهل حفظها.

٤- قد تلجأ أحيانا إلى ذكر رقم مفصل تماما على سبيل الإفحام إذا احتجت لذلك أو عند وجود معاند مع ذكر المرجع والصفحة والتاريخ وعلى أن يكون هذا الدليل مؤثرا بقوة أو اثبات لقوة أدلتك عموما.

٥- أثناء حديثك استخدم الأدلة على ما تقول كما ورد فى الجزء الخاص بأدلة الإقناع

احترس

١- من اللغة أو المصطلحات الغير واضحة

٢- من اللغة أو المصطلحات الغير مناسبة سواء كانت أصعب مما يجب أو أسهل مما يجب.

٣- من الدعابات التى تمس أى عرق أو طائفة أو مهنة أو. ....حتى لو كنت منها.

٤- لا تلق نكتة أو دعابة لا تناسب قيمك أو لا تناسب الحاضرين او لا تناسبك شخصيا أو لا تجيد إلقائها.

هو يتكلم وانت تستمع

اجعله يشعر انك اهتممت بوجهة نظره تماما وأنك لم تأت بحكم مسبق:

١- الإصغاء الجيد حقيقة منك واستعدادك لقبول الرأى الصحيح.

٢- تظهر عليك ايماءات الإهتمام والتركيز.

٣- أخذ ملاحظات.

٤- سؤاله إن كان هناك أمر آخر يريد إضافته.

٥- لا تبادر بالرد فور انتهاء حديثه حتى لو كان الأمر واضحا لديك (حقيقة انت تزاول هذا بحثا عن الحق ثم لإشعاره بالموضوعية).

هـام:

(أ) لا تجعل كلماته تظهر انفعالاتك الداخلية عليك ان تتحكم فى الانفعال وتظهره بما تراه مصلحة وليس الانفعال هو الذى يتحكم فيك وفى سير المناقشة. بوضح قد تظهر الهدوء وانت تنفعل داخليا. وقد تظهر الانفعال السار أو الحزين وانت هادىء داخليا.

(ب) حدد بوضوح حقيقة موقفه الداخلى ما استطعت الى ذلك سبيلا

١- اربط اول الكلام وأوسطه وآخره.

٢- اربط الكلمات والتعبيرات والانفعالات.

٣- اربط الكلام والتعبيرات وشواهد الحال.

٤- لا تبنى حكما مسبقا ولا سطحيا ولا جزئيا ولا مبالغا فيه.

٥- كون صورة صحيحة.

(ج) حدد وجهة نظرك للخطوة التالية.

(د) ارجو ان تلتزم بسياسات الرد المناسبة ومنها:

١ - تحدث عن مساحات الاتفاق.

٢- اتفق معك فى كذا وكذا.

٣- اثنى على وجهة نظرك فى كذا وكذا.

٤- قد تجد فى كلامه قاعدة او اطارا تستفيد منه فى حديثك.

٥ - كن هادئا ولا تنفعل - لا تهدد او تستعرض اسلحة القوة - انت تحاول الإقناع وليس الإرغام.

٦- ليس المطلوب أن يرفع الراية البيضاء بأى درجة المطلوب تحقيق قناعة داخلية لديه أو لدى المستمعين.

٧- لا تستخدم او تلوح بتهديد الوقوع تحت طائلة النص الشرعى مالم يكن منطبقا عليه تماما واذا كان هناك احتمال للوقوع تحته ابدأ بنصيحة رقيقة لا اعتقد انك تقصد كذا - لا اظن انك ممن يريدون. ..ارجو مراجعة هذه المسألة.

٨ - لا تتقول عليه ما لم يقل ولا تحمل كلامه ما لم يحتمل من سوء مثال (معنى انك تقول ذلك هو أنك ترفض أيضا).

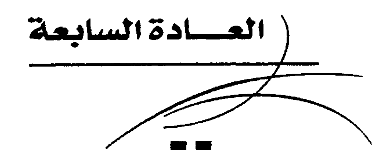
مثال آخر: اذا نستنتج من كلامك انك ترفض ليس هذه الجزئية ولكن أصل الموضوع.

ملحوظة: هذا قد يحدث فى ظروف خاصة جدا ولكن ليس فى الاقناع ولكن فى مناظرات الافحام ومع الاحتراس ارجو الانتباه.

٦- لا ننصح بالكلمات المستهلكة (اتفق معك فى كذا وكذا ولكن)

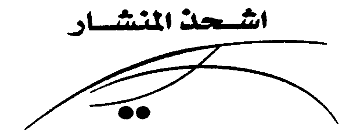
بدائل لها : ارجو سماع وجهة نظرى فى............

■■■



العادة السابعة





مبادئ التجديد المتوازن للذات:

افـرض أنك قـابلت شـخصـا مـا فى الغـابات وهو يعمل بهـمـة ونشـاط على قطع إحدى الأشجار

فسـألته قائلا؟"ماذا تفعل؟"

فرد إننى اقطع الأشجار.

فهتفت أنت تبدو مرهقا كم مضى عليك من الوقت وأنت تقطع هذه الشجرة

فرد قائلا: («أكثركن خمس» سـاعات.لقد اسـتهلكت قواى!انه عمل شاق) فسـألته أنت: حسنا لماذا لا تستريح بضع دقائق لتشحذ المنشار؟ قال الرجل مؤكدا: (ليس عندى وقت لشحذ المنشار، مشغول تماما بعملية قطع الشجرة !) تتمثل العادة السابعةفى توفير الوقت لشحذ المنشـاروتحيط العادة بالعادات الأخرى فى نموذج العادات السبع؛ لأنها العادة التى تجعل سائر العادات شيئا ممكنا.

أبعاد التجديد

يقوم الشخص بالحفاظ على أعظم الأصول التى يمتلكها وزيادتها فهو يحدد بالأبعاد الأربعة لطبيعته وتمثل البعد الجسدى والروحى والفكرى والاجتماعى /العاطفى فالشخص هو المقصود بشحذ المنشار. فممارسه الأبعاد الأربعة فى الطبيعة تكون بطريقه منتظمة ومتناغمة ومتزنة ولكى نقوم بهذا الأمر يجب أن نكون إيجابيين ويعتبر توفير وقت لشحذ المنشار نشاط مهم وغير عاجل ويضغط علينا باستمرار.

البعد الجسدى

يشمل الاعتناء بالجسد مثل تناول الأنواع السليمة من الطعام والحصول على قسط واف من الراحة والاسترخاء والقيام بالتمارين الرياضية بصوره منتظمة ويعتبر القيام بالتمارين أمر مهم وغير عاجل. والتمارين الرياضية تبنى الجسد فى مجلات ثلاثة وهى التحمل والمرونة والقوة. فالتحمل يأتى من ممارسة تمارين الأيروبيك. والمرونة تأتى من مط الجسم وينصح الخبراء بالإحماء قبل ممارسه التمارين الرياضية والأسترخاء والتمدد بعد وقبل التمارين فهو يساعد على فك وتدفئه العضلات للستعداد لتمارين أكثر قوة والقوة تأتى من تمارين المقاومة العضلية. أن لب البعد الجسدى هو شحذ المنشار أى ممارسه التمارين بصوره منتظمة.

البعد الروحى

يمثل البعد الروحى جوهرك وما بداخلك فهو بالغ الاهميه فى الحياة ويستمد هذا البعد قوته من المصادر التى تربطك بالحقائق التى تنطبق على كل البشرية فى كل زمان ومكان وفى هذا يختلف الناس اختلافا كبيرا فأننا نجد فى الأمل والصلوات تجدد روحى عند البعض والبعض الأخر فى علم الأدب تجدد روحى مماثل بالنسبة للبعض وهذه قصة الكاتب آرثر جوردن عن تجربته فى التجدد الروحى أنه فى أحد الأوقات بداء يشعر فيها بأن كل شى فى حياته اصبح ممل ولا يستطيع على على الكتابة وزادت حالته سواء يوم بعد يوم فقرر الذهاب إلى طبيب فسأله الطبيب بعد أن لاحظ أنه سليم من الناحية الجسمانية أن كان يستطيع اتباع تعليماته لمده يوم واحد وعندما أجاب بالإيجاب طلب منه الطبيب أن يقضى اليوم التالى فى المكان الذى أمضى فيه اجمل ذكريات الطفولة ثم قام بكتابه أربع وصفات وأخبره أن يفتح الأولى الساعة التاسعة والثانية الساعة الثانية عشر والثالثة الساعة الثالثة والرابعة الساعة السادسة مساء وفى الصباح ذهب جوردن على الشاطى وبمجرد ان فتح الوصفة الأولى وجدها تقول أصغ واسمع فبداء بسمع ما حوله فسمع صوت البحر والطيور وبعد فتره من الاستماع أخذ يفكر فى الدروس التى

علمها البحر له عندما كان صغير دروس فى الصبر والاحتمال والتعاون وبدء يشعر بهدوء وسلام متعاظم داخله وفى الظهر فتح الورقة الثانية فوجد فيه حاول الرجوع تفكر فى ماضية فى العديد من اللحظات السعيدة القصيرة وأثناء عملية التذكر شعر بدفء يسرى داخلة تدريجيا. وفى الساعة الثالثة فتح الورقة الثالثة كان فيها افحص واختبر دوافعك فكر فيما يريد النجاح والشهرة والأمان ثم عدلها جميعا لكن بعد ذلك جالت بخاطرة فكرة أن تلك الدوافع ليست كافية ولعل بداخلة الاجابه على موقفة الملل تفكر المؤلف فى دوافعه مليا فكر فى سعادته الماضية وأخير جاءته الإجابة أمسك قلمه وكتب وفى الساعة السادسة قراء الورقة الأخيرة وهى اكتب همومك على الرمال فكتب العديد من الكلمات على صدفة مكسورة ثم استدار عائد إلى بيته. ويأخذ التجدد الروحى قسطا من الوقت لكنه نشاط مهم وغير عاجل ليس يوسعنا أن نهمله لذا فأن قرارات الالتزام الشخصية مهمة فإذا فهمنا توازننا وأهدافنا فهما جيدا استطعنا مراجعته واعادة الالتزام به مرارا وتكرارا وفى تجددنا الروحى اليومى يمكننا أن نتخيل بأحداث اليوم فى تناغم مع تلك القيم.

البعد الفكرى

ينبع من التعليم لكن الكثير منا يتركون عقولهم عرضه للضمور بمجرد ترك المدرسه فلم نعد نقراءة لا نستكشف موضاعات جديده خارج مجال عملنا ويعتبر التعليم أو التعليم المستمر شحذ لذهن وتوسيع أفقه تجديدا فكريا حيويا ومن أكثر الامور اهمية تدريب الفكر على الاستقلال بذاته واختبار برنامجه الخاص وهذا يمثل تعريف التعليم الحر وهو القدرة على فحص برامج الحياة التى تعالج الاسئله والأهداف وغيرها من التصورات الذهنية.

البعد الاجتماعى/العاطفى

ينحصر فى مبادئ القيادة الجماعية والاتصال العاطفى والتعاون الخلاف والتعاون الخلاف أن البعدين الاجتماعى العاطفى لحياتنا مرتبطان أشد الارتباط لان الحياة العاطفيه تتطور بصفه عامه وتتمثل فى علاقاتنا بالاخرين.

معظم الناس يتأثرون بأراء وتصورات المحيطين بهم فيمكننا ان نوجه الأخرين فعندما يختار شخص طريق ادنى فنستطيع ان نشجعهم على اتخاذ طريق الطريق الاعلى لأننا نؤمن بقدراتهم ونستمع لكلامهم ونتعاطف معهم ولكن فى نفس الوقت لانخليهم من المسؤليه بل نحثهم أن يكونوا مبادرين.

ومن القصص فى مجال نبوءات تحقيق الذات قصه عن كمبيوتر تمت برمجته خطاء وبأستخدام المصطلحات العلميه وضع البرنامج فئه من الاطفال الاذكياء فى فئه الاغبياء وفئه من الاغبياء فى فئه الاذكياء وكان تقرير الكمبيوتر المعيار الاساسى الذى يشكل تصور المدرسين عن تلاميذهم بداية السنة وعندها اكتشفت الإدارة هذا الخطاء بعد خمسة شهور ونصف قررت أن تختبر الأطفال مره أخرى وكانت النتيجة مدهشة لقد انخفضت النقاط التى أحرزها الأذكياء فى اختبار الذكاء بصورة ملحوظة لكن فئة من هم مفترض أنهم الأغبياء أحرزت نقاط مرتفعة لأن المدرسين يعاملونهم على أنهم أذكياء وعكست طاقاتهم وآمالهم وتفاؤلهم وسئل هؤلاء المدرسين عن الموقف أثناء الأسابيع الأولى فى الفصل الدراسى فردوا قائلين لقد فشلت مناهجنا لسبب ما لذلك علينا أن نغير المناهج.

التوازن فى عملية التجديد

تشمل عملية التجديد الذاتى تجديد فى البعد الروحى والجسدى والفكرى وبالرغم من أهمية هذا التجديد فان الأثر أو فاعلية هذا التجديد لا يظهر الا بالتعامل مع هذه الأبعاد بطريقة حكيمة ومتوازنة كما أن أى بعد من هذه الأبعاد يؤدى الى ترك أثر على باقى الأبعاد ويصدق هذا التجديد على المؤسسات والأفراد ففى المؤسسة يتمثل البعد الجسدى فى النواحى الاقتصادية والبعد الفكرى يتعامل مع الشهرة والتطور واستغلال المواهب بينما البعد الإجماعى /العاطفى بالعلاقات الإنسانية وكيفية معاملة الناس أما البعد الروحى فيعالج المعنى والمقصود به من خلال الأهداف أو المساهمة. أن الفعالية

سواء لدى الأفراد أو المؤسسات تتطلب تطور وتنمية وتجديد كل الأبعاد وبطريقة حكيمة متوازنة ويقدم الأفراد والمؤسسات الذين يعترفون بالأبعاد الأربعة فى قراراتهم إطار فعالا لتجديد متوازن.

التكاتف فى عملية التجديد

أن التجديد المتوازن تكاتفى على النحو الأمثل فالأشياء التى تقوم بها لشحذ المنشار فى أى الأبعاد لها أثر ايجابى فى باقى الأبعاد لأن العلاقات متشابكة للغاية. فالعادات السبع لأكثر الناس فعالية تخلق التكاتف الأمثل بين تلك الأبعاد وتجديد أى من هذه الأبعاد يزيد قدرتك على أن تحيا واحدة على الأقل من تلك العادات وبالرغم من الطبيعة التتابعية لهذة العادات فان التقدم فى أى منها يزيد قدرتك التكاتفية على أن تمر بالباقى.

الارتقاء اللولبى

التجديد هو المبداء والعملية الذى يمنحنا القوة لنتحرك نحو الارتقاء التصاعدى للنمو والتغير والارتقاء المستمر. ولكى نحرز تقدم حقيقى ودائم فى هذا الارتقاء علينا أن نضع فى اعتبارنا جانبا أخر من جوانب التجديد والذى ينطبق على الميزة الأنسانيه وهو الضمير. والضمير هو هبه من الله يربط توافقنا أو تفاوتنا فى المبادئ الصحيحة ويرفعنا إلى منزلتها وذلك عند وصوله لمرحلة النضج. فأن تعليم الضمير حيوى بالنسبة للشخص الإيجابى شديد الفعالية والتأثر. واعتقد أننا كلما نمونا وتطورنا وفقا لهذا الارتقاء اللولبى فلابد أن ننشط فى عملية التجدد عن طريق تعليم الضمير وطاعته. ويتطلب المضى قدما فى الارتقاء اللولبى أن نتعلم ونلتزم ونعمل على مستويات تعلو باستمرار.

■■■



